



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

SECCIÓN DE POSGRADO



**“PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA OPTIMIZAR
LA CALIDAD EDUCATIVA DEL PERSONAL DOCENTE Y DIRECTIVO DE
LA I.E JOHN LAKE DEL DISTRITO DE CAYMA, AREQUIPA 2014”**

TESIS

PRESENTADA PARA OBTENER

EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN

CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CON MENCIÓN EN: GERENCIA EDUCATIVA ESTRATÉGICA

PRESENTADA POR:

MAMANI FLORES, GUINA VICTORIA

LAMBAYEQUE – PERÚ

2015

**“PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA OPTIMIZAR
LA CALIDAD EDUCATIVA DEL PERSONAL DOCENTE Y DIRECTIVO DE
LA I.E JOHN LAKE DEL DISTRITO DE CAYMA, AREQUIPA 2014”**

PRESENTADO POR:

AUTORA

ASESORA

**Presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro
Ruiz Gallo, para obtener el Grado Académico de: MAESTRA EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA
ESTRATÉGICA.**

APROBADO POR:

PRESIDENTE DEL JURADO

SECRETARIO DEL JURADO

VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

A mi querida familia, por su gran apoyo y comprensión en esta meta trazada de superación profesional, siempre les estaré agradecida por su motivación a que termine lo que había empezado demostrándome fuerza y confianza en todo momento.

Guina

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios mío por ser mi único Padre, único amigo, consejero y el que guía mi camino a través del sendero de mi vida y mi familia que es lo más grande que tengo.

Guina

ÍNDICE

“PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD EDUCATIVA DEL PERSONAL DOCENTE Y DIRECTIVO DE LA I.E JOHN LAKE DEL DISTRITO DE CAYMA, AREQUIPA 2014”

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I:

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LA CALIDAD EDUCATIVA 15

1.1. UBICACIÓN..... 15

1.2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA 19

1.3. MANIFESTACIONES DE LA PROBLEMÁTICA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA I.E.C. JOHN LAKE 26

1.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 27

CAPÍTULO II:

REFERENCIAS TEÓRICAS SOBRE COMUNICACIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA..... 30

2.1. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA..... 30

2.1.1. Teoría Crítica o Escuela Frankfurt..... 30

2.1.2. Teoría prospectiva: Gastón Berger (1980) 32

2.2. BASE CONCEPTUAL..... 37

2.2.1. Comunicación 37

2.2.1.1. Importancia..... 41

2.2.1.2. Formas de comunicación..... 41

2.2.1.3. Características de la comunicación 44

2.2.1.4. Barreras de la comunicación 45

2.2.2. Calidad educativa.....	50
2.2.2.1. Criterios para valorar la calidad de la educación.....	54
2.2.2.2. Índices de calidad educativa	56
2.2.2.3. Calidad educativa en el Perú	57
2.2.2.4. Pilares de la calidad.....	58
2.2.2.5. Las ciencias de la educación y la calidad educativa	60
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	61
2.3.1. Organización	61
2.3.2. Planificación	62

CAPÍTULO III:

RESULTADOS Y PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
3.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS DOCENTES .	64
3.2. PROPUESTA TEÓRICA.....	80
3.2.1. Denominación	80
3.2.2. Fundamentación	80
3.2.3. Diseño.....	81
3.2.4. Desarrollo.....	81
3.2.4.1. Talleres Cooperativos.....	82
3.2.4.2. Dinámicas abiertas	84
3.2.5. Evaluación	85
3.3. MODELO TEORÍCO.....	87
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	90
ANEXOS.....	92

RESUMEN

El problema científico a investigar es que se observaba en la Institución Educativa Jonh Lake deficiencias en la calidad educativa de los docentes, lo que se evidencia en la tarea instruccional, reuniones improvisadas, deficiente planificación del desarrollo de las actividades, roles distorsionados entre los docentes y directivo, desorganización en el cumplimiento de las funciones, interrupciones durante el desarrollo de las sesiones de aprendizajes, deficiencias en el control de las actividades educativas; planteándose el objetivo general Diseñar y proponer un programa de estrategias de comunicación para optimizar la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake. Siendo los objetivos específicos: Identificar la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake del distrito de Cayma, Arequipa 2014 y Proponer un programa de estrategias de comunicación en la I.E John Lake del distrito de Cayma, Arequipa 2014.

El trabajo se **justificó** porque los resultados permitieron elaborar un Programa de estrategias de comunicación para mejorar la Calidad Educativa de la institución. La **hipótesis** formulada fue si se diseña y propone un programa de estrategias de comunicación basado en la Teoría Crítica o Escuela Frankfurt y la Teoría prospectiva de Gastón Berger, entonces se optimizará la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake del distrito de Cayma, Arequipa 2014.

Los métodos utilizados fueron el empírico y teórico analítico, que permitió analizar la realidad problemática identificando las causas que lo propiciaron; como los efectos observados. El inductivo-deductivo, que nos ayudó a seguir

una secuencia lógica en el análisis del problema, La población muestral estuvo constituida por 10 docentes, El **instrumento** utilizado fue el cuestionario.

Palabras claves: Programa de estrategias de comunicación, calidad educativa.

ABSTRACT

The scientific problem to investigate is that there have seen some deficiencies in the Educational quality of teachers in the Educational institution Jonh Lake, what is evident in the regarding education from this task, impromptu meetings, poor planning of the development of activities, distorted roles between the teachers and managers, disorganization in ,the compliance of the functions, disruptions during the development of the session of programming, weaknesses in the control of the educational activities; considering, the objective of Disenaf and propose a program of comunication strategies to optimize the educational quality of the teachers and managers of the I.E John Lake.

The job is justified because the results helped to develop a program of communication strategies to improve the educational quality of the institution. The hypothesis formulated was whether sq designs to proposes a program of communication strategies based on the Critical Theory or School Frankfurt and, the theory of prospective Gaston Berger, then optimize the educational quality det teachers and managers of the I.E John Lake district of Cayma, Arequipa 2014

The methods used were the empirical and theoretical analytical, which made it possible to analyze the problematic reality by identifying the causes which led; the observed effects . Inductive-deductive method, which helped us to follow a logical sequence in the analysis of the problem , the sample population was composed of 10 teachers, the questionnaire was the instrument used .

Key Words: program of communication strategies, educational quality.

INTRODUCCIÓN

El mundo transcurre por una complejidad de la vida moderna los problemas se producen y se suceden con rapidez y resulta imposible conocerlos y preverlos con anticipación, cuando no se organiza y planifica en forma adecuada, de ahí el surgimiento de muchas dificultades en las instituciones.

Uno de los factores que influye negativamente en la calidad educativa, es la falta de capacitación docente en el Perú, ya que persiste como problema, entre otras razones, por el desarrollo de programas de capacitación con diferentes metodologías y que carecen de un modelo teórico que represente y resuelva los reales problemas de los docentes en su práctica pedagógica.

Los aspectos fundamentales ausentes en los programas de capacitación docente, son: el practicismo de la profesión, por incidir únicamente en lo metodológico, la escasa participación de los docentes en el diseño de los programas de capacitación, carencias de habilidades para la investigación, para la reflexión sobre la práctica y para la interdisciplinaridad. También la falta de una adecuada planificación, organización, evaluación y control de las actividades no permite brindar calidad educativa.

En la institución educativa, lamentablemente no se evidencia una notable preocupación por la calidad educativa. A pesar de ser el objetivo de la calidad en la educación destacar la necesidad de mejorarla, en todos sus aspectos. No obstante, sigue siendo demasiado elevado el número de escolares que al salir de las aulas no domina un mínimo de habilidades y competencias, ya sean de índole cognitiva o de otro tipo.

Para lograr esto debemos entender que es la calidad educativa, teniendo en cuenta los objetivos del desarrollo cognitivo y el fomento de los conjuntos particulares de valores, actitudes y competencias que constituyen las finalidades importantes de todos los sistemas educativos. El examen de los elementos principales de estos sistemas, así como de su interacción, nos permite efectuar una descripción útil para coadyuvar a la tarea de entender que es la calidad educativa, supervisarla y mejorarla.

Por lo tanto, la educación tiene la responsabilidad de preparar a las generaciones en este contexto. Los docentes son los responsables directos de la formación de los estudiantes y los que tienen que enfrentar en su práctica educativa una serie de limitaciones y circunstancias externas e internas tanto de la sociedad como en sus estudiantes y ellos mismos; por ejemplo, las políticas educativas de los últimos gobiernos no responden a reformas eficientes para delimitar la senda por donde debe seguir la educación peruana para mejorar su cobertura a nivel nacional o para mejorar su calidad educativa en la línea que los estudiantes asimilen más eficazmente el conocimiento impartido en las escuelas y conseguir que generen sus propios conocimientos; en este sentido, los docentes son los primeros en favorecer una calidad educativa adecuada que permita mejorar el proceso educativo.

El **problema** es que se observaba en la Institución Educativa Jonh Lake deficiencias en la calidad educativa de los docentes, lo que se evidencia en la tarea instruccional, reuniones improvisadas, deficiente planificación del desarrollo de las actividades, roles distorsionados entre los docentes y directivo, desorganización en el cumplimiento de las funciones, interrupciones durante el desarrollo de las sesiones de aprendizajes, deficiencias en el control de las

actividades educativas.

Siendo su **objeto de estudio** el proceso de la calidad educativa. Cuyo **campo de acción** fue un Programa de estrategias de comunicación para mejorar la Calidad educativa de la institución antes mencionada.

El **objetivo** fue diseñar y proponer un programa de estrategias de comunicación para optimizar la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake. Siendo los objetivos específicos: Elaborar un diagnóstico de la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake del distrito de Cayma, Arequipa 2014 y Proponer un programa de estrategias de comunicación en la I.E John Lake del distrito de Cayma, Arequipa 2014.

La **hipótesis** formulada fue si se diseña y propone un programa de estrategias de comunicación basado en la Teoría Crítica o Escuela Frankfurt y la Teoría prospectiva de Gastón Berger, entonces se optimizara la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake del distrito de Cayma, Arequipa 2014.

Las razones que conducen a dicha investigación es que los resultados permitirán elaborar un programa de estrategias de comunicación basado en la Teoría Crítica o Escuela Frankfurt y la Teoría prospectiva de Gastón Berger, para optimizar la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake del distrito de Cayma, Arequipa 2014.

Para facilitar su comprensión el estudio se ha estructurado en tres capítulos:

El primer capítulo contiene el análisis de la problemática de la calidad educativa; a partir de la ubicación o contextualización del problema, el origen y evolución

histórica de la calidad educativa, las características y manifestaciones de dicha problemática, así mismo la descripción de la metodología aplicada en la investigación.

El segundo capítulo presenta las referencias teórico científicas respecto al Programa de estrategias de comunicación y la calidad educativa.

El tercer capítulo está referido a los Resultados de la Investigación y la Propuesta que elaboró la investigadora para contribuir a la solución del problema de la calidad educativa. Este capítulo contiene a la vez el análisis e interpretación de los resultados, el modelo teórico de la propuesta y la propuesta de un Programa de estrategias de comunicación para mejorar la calidad educativa.

El trabajo culmina con las conclusiones, en las que se presentan los resultados significativos del estudio; las recomendaciones; las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I:
ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA
DE LA CALIDAD EDUCATIVA

CAPÍTULO I:

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DE LA CALIDAD EDUCATIVA

1.1. UBICACIÓN

El espacio territorial en el que se desarrolla el presente trabajo de investigación es el distrito de Cayma en la provincia de Arequipa, que es una de las ocho provincias que conforman la Región Arequipa.

Esta provincia abarca veintinueve distritos La provincia de Arequipa posee una extensión superficial de 10.430,12 Km², con una población de 864.250 habitantes. Creada el 15 de agosto de 1540.

Cayma está ubicada al nor-oeste de la Plaza de Armas de Arequipa y sobre la margen derecha del río Chili; a una altitud de 2,403 m.s.n.m. Limita por el Norte con el distrito de Yanahuara (Cañaguas), por el Sur con el distrito de Yanahuara, por el Este: distrito de Yanahuara y Selva Alegre y por el Oeste : Distrito de Cerro Colorado y Yura. Posee una extensión territorial de 246,31 Km².

Según información de la Municipalidad del distrito de Cayma (2012), en sus orígenes se ubica a 2403 msnm. Con una superficie de 246 mil hectáreas y una población que bordea los 100 mil habitantes.

Cayma en el aspecto socio económico sobresale en la zona agrícola, empieza a mostrar un desarrollo diferenciado, al sur y conectado con el centro metropolitano, una localización comercial y residencial, al norte la toma de los terrenos eriazos por población migrante transformándolo en una

inmensa zona dormitorio y los pueblos tradicionales que conservan un carácter e identidad particular, que llega hasta el presente, mostrando tradiciones y costumbre, desaparecidas en el resto del distrito.

En una parte de la zona del distrito hay personas que tienen muy buenos recursos económicos, los cuales gozan de una adecuada educación. Sin embargo es necesario resaltar que en las partes altas del distrito de Cayma se encuentran personas con escasos recursos económicos, de los cuales son sus niños los que asisten a instituciones del Estado.

Respecto a la educación en el distrito las personas se preocupan por recibir una educación integral, ya que son conscientes de que les permitirá crecer como personas y conseguir una mejor calidad de vida.

En el distrito de Cayma se producen diferentes plantaciones, es así que sobresale la producción de diferentes sembríos como la papa, la alfalfa, el maíz, la cebolla, etc. También se encuentran tiendas que favorecen el desarrollo e ingreso en dicha zona, como son Plaza Veá, Tottus, Saga Falabela, etc.

En el aspecto cultural se aprecia personas con una cultura identificada, además, por su privilegiada ubicación, orientada al sol naciente nos permite contemplar las maravillas que vienen del lejano Oriente especialmente a los ignotos mundos ardidos de fuego eterno, el realismo escalofrío a los nervios. En esos muros aun moran los antiguos dioses andinos, asoman por las cordilleras del Pichu Pichu. Los vemos tan cerca que parecen salir de esas cordilleras. Por su paisaje, saludable y tonificante fue escogido para sanar las enfermedades de los órganos respiratorios.

La población del Distrito de Cayma para el año 2004, se proyectó que sería de 72,088 habitantes. El distrito de Cayma cuenta con 165 centros educativos.

Cayma es uno de los distritos más tradicionales de Arequipa, sus primeros habitantes fueron de origen Collagua, procedentes del Valle del Colca. Se asentaron en la banda occidental del río Chili, en la parte de Lari lari, actual cementerio de Cayma.

Cayma, como distrito surge el 12 de noviembre de 1823 y el 9 de noviembre de 1963 fue elevada a la categoría de Villa.

Cayma es uno de los distritos en donde se encuentran algunas de las urbanizaciones más pudientes de Arequipa,. En los últimos años, Cayma se ha convertido en un centro financiero y comercial, ya que la mayoría de bancos y centros comerciales tienen su sede en ella.

Cayma, distrito muy pudiente, con hermosas zonas y centros importantes, avenidas muy coloridas y mucha vegetación, además de conservar un precioso centro histórico propio que se mezcla con las construcciones modernas que lo rodean. Uno de los distritos donde podemos encontrar la mayor cantidad de urbanizaciones de clase media y alta. Hermosas áreas verdes y el Centro Financiero con el Mall de Saga Falabella que se encuentra rodeado por urbanizaciones residenciales y edificios. Cayma un

hermoso distrito donde podemos encontrar los mejores paisajes de la zona norte de la ciudad y además andenes pre-inca.

La Institución Educativa Jonh Lake, se encuentra ubicada en el distrito de Cayma.

“La IEC. Jonh Lake con R.D. 0177 fue creada el 11 de abril del 2001 en la actualidad cuenta con primaria completa, siendo inicial y primer grado de gestión estatal, del segundo al sexto privado.

La Institución Educativa brinda sus servicios educativos a la comunidad de ENACE, Alto Cayma desde el Primero de Junio, Nazareno y Rafael Belaunde”.¹

Cuenta con 206 estudiantes, 9 profesores y 1 director. Goza con todos los servicios de agua, luz, Internet, movilidad, mercadillos, Centro de Salud, municipalidad, iglesia.

Tiene como misión, ser una institución educativa con bases sólidas, donde se imparte valores y conocimientos para el desarrollo y superación de los niños y niñas, integrando a toda la comunidad educativa en el trabajo diario, según planes de Tutoría y Orientación Educativa, con tareas específicas, creando un clima armónico y así consolidar nuestros objetivos.

Lamentablemente, la mayoría de los profesores en Educación Primaria y Educación Secundaria enseñan de forma rutinaria, expositiva y tediosa; no aplican métodos, técnicas y estrategias de manera planificada y organizada,

¹ Proyecto Educativo Institucional de la IEC. Jonh Lake, 2014

mucho menos se realiza una adecuada evaluación y control de las actividades; más aún siguen con el modelo tradicionalista, no se preocupan por su capacitación e innovación en sus formas de enseñar, todo esto repercute negativamente en la calidad educativa.

La problemática dentro de la institución educativa John Lake se refleja por el desconocimiento de una adecuada calidad educativa del personal docente y directivo, esta problemática interna va afectando el desarrollo productivo de los docentes de la institución, cabe destacar que la unión, el espíritu trabajador y colaborador de todo el personal directivo y docente es una fortaleza. En consecuencia urge crear un programa que favorezca la calidad educativa permitiendo superar este obstáculo.

1.2.ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo. La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla N° 229 establecía que "si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado". Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores. Los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria. En

los vestigios de las antiguas culturas también se hace presente la calidad, ejemplo de ello son las pirámides Egipcias, los frisos de los templos griegos, etc.

Durante la **edad media** surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.)

A fines del siglo XIX y durante las tres primeras décadas del siglo XX el objetivo es producción. Con las aportaciones de Taylor, la función de inspección se separa de la producción; los productos se caracterizan por sus partes o componentes intercambiables, el mercado se vuelve más exigente y todo converge a producir. El cambio en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa. Como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la elaboración de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva. Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo la cual se denominó como control de calidad por inspección.

Desde una perspectiva histórica, la preocupación por el control de la calidad tuvo su origen en el mundo empresarial, para pasar después a otros servicios sociales, como la educación. En las primeras etapas se instauró el

control de calidad del producto, siendo después de la segunda Guerra Mundial y especialmente a partir de los años 50 cuando surge, originariamente en Japón, un nuevo concepto que introduce técnicas preventivas del error centrado en el control de la calidad durante el proceso y no tras el proceso. Se tiende entonces al control de la Calidad Total, que implica la calidad de las actividades de toda la organización, incluyendo diversas técnicas que se agrupan bajo el nombre de "sistemas de mejora continua" (E. Cano, 1998, pág. 273). Por definición, un movimiento de búsqueda de calidad es un proceso que, una vez iniciado, nunca termina. Siempre es posible pretender más calidad.

En el ámbito concreto de la educación, aunque "calidad" fue una expresión utilizada desde tiempos antiguos, la generalización de su aplicación tuvo su origen a partir de la década de 1960. De hecho, las primeras aproximaciones al tema de la calidad educativa se produjeron una vez que la mayoría de los países desarrollados alcanzaron los objetivos de carácter cuantitativo en sus sistemas escolares, es decir, cuando se logró el acceso de toda la población a la educación. Una vez superados los retos de acceso y permanencia en el sistema educativo, los poderes públicos empezaron a preocuparse por el uso eficiente de los recursos y por el logro de resultados.

El país de **Finlandia** luego de los informes PISA 2000, 2003, 2006, y ahora 2009 ha despertado el interés de investigadores y educadores de todo el mundo, no sólo por el lugar que ocupa en evaluaciones internacionales sino porque tiene uno de los sistemas educativos más eficientes. La calidad

educativa de Finlandia no necesariamente está vinculada a la riqueza del país o al gasto en educación, si bien influye aquí hay otros factores que hacen eficiente el sistema educativo. Pero en gran medida el éxito de la educación finlandesa depende de los profesores, que son considerados como la piedra angular por su extraordinario proceso de selección y formación.

En **México**, durante los últimos años, las diversas administraciones han hecho repetidos esfuerzos por crear un marco nuevo de educación de calidad, centrado en la globalización y la competitividad, estas reformas se han quedado cortas. Así como la colonia española domino a los mexicanos y estos a su vez sometían a diversas comunidades ocurre en la actualidad con los políticas económicas exóticas que señalan las diferencias de clase social y honda división entre desarrollo y subdesarrollo. Antes era notoria la transculturización. Hoy la tecnología nos hace dominados, con juventudes destinadas a la máquina y con escasa oportunidad de trabajar de acuerdo al potencial del individuo, hoy se transcurre por caminos escasos, artificiosos, que llevan al individuo a la desesperanza y a la frustración.

En América Latina², divulgan resultados de los problemas educativos en la educación. Entre otros aspectos señalan la capacitación docente y deficiencias de calidad educativa, es sólo una parte del problema. La pobreza y la desigualdad generalizadas en la mayoría de países, hacen

² Informe Quedándonos atrás. (2001). *Comisión Internacional educación, equidad y competitividad en América Latina y el Caribe* – UNESCO

mucho más difícil la labor de las escuelas. Hay cuatro problemas fundamentales que generan las brechas de cantidad, calidad y equidad en el área de educación de América Latina:

Las afirmaciones vertidas, nos permiten establecer que de los cuatro problemas, el de los estándares e inversión son de ingerencia del Estado; pero el de la responsabilidad por los deficientes resultados de las escuelas y mala calidad de la enseñanza, deben ser asumidos por los maestros y como tal buscar soluciones.

En Colombia, “el recorte de las transferencias que la Nación gira a los departamentos para salud y educación, y el sistema evaluativo que pone límite al número de estudiantes que pueden perder materias, afecta la calidad de la educación. Las políticas nacionales en materia educativa no son un complemento a los esfuerzos que se hacen a nivel local para el mejoramiento de la calidad”.³

En el Perú en 1980, se produce el retorno a la democracia con la elección como presidente constitucional del Arquitecto Fernando Belaúnde Terry. Observamos entonces que la búsqueda de la calidad educativa, es dejada de lado. Se posterga la capacitación docente, por priorizar el incremento de los años de la escolaridad. Es decir, se amplía la cobertura, pero se descuida la calidad educativa en las instituciones del país.

³ CATANO, Natalia Andrea. Baja la calidad educativa en Colombia.

<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-112655.html>

El servicio de capacitación y la calidad educativa, decaen aún más con el Programa de Profesionalización Docente del Ministerio de Educación creado en 1998, para mejorar el desempeño de docentes sin título pedagógico, sin haber logrado los fines para el que fue creado.

En la década del 90, la calidad educativa continuó deteriorándose, por lo que se crea el PLANCAD y el PLANGED para la capacitación de docentes y directores en servicio público. Pese a los esfuerzos desplegados, no se visualizan mejoras en los resultados de aprendizaje. Muchas publicaciones especializadas lo evidencian, entre ellas, la del Foro Educativo⁴ que concluye en la Educación Nacional de Aprendizaje del 2001, la educación peruana salió desaprobada en lo que se espera del rendimiento académico de estudiantes. Por lo tanto, también se concluye que existen deficiencias en la calidad educativa.

“Se dice y está comprobado por los Organismos Internacionales como la UNESCO, que a calidad educativa en nuestro país (Perú), ocupa los últimos lugares de todos os países en vías de desarrollo, esto en cuanto a temas de: Comprensión lectora, memorización, razonamiento lógico matemático y formación en valores. Se demuestro que cinco son los problemas, el porque la calidad educativa en el Perú, ocupa los últimos lugares entre todos los países en vías de desarrollo, éstos son: Los actuales estudiantes no conocen cómo funciona internamente su cerebro durante el proceso de aprendizaje y su reflexión. Es decir no existe a la fecha el MANUAL DE FUNCIONES DE NUESTRO CEREBRO durante el proceso de aprendizaje.

⁴ Contacto FORO. Publicación de Foro educativo. Julio 2002 – Años 5

Los métodos mediante el cual nos enseñaron a leer, esto es el método fónico o alfabético y el método de las imágenes van en contra del funcionamiento de nuestro cerebro. Este punto lo trataremos en una nota aparte. Utilización del pensamiento LINEAL en el actual proceso de aprendizaje, éste método va en contra del funcionamiento de nuestro cerebro. El problema económico, político, social, cultural y educativo que vive el Perú, este es una de las razones, el por que la baja educativa en el Perú. La mayoría de los profesores solo se han especializado en enseñar el conocimiento, pero no se han especializado en la organización de esos conocimientos a través de planes prácticos y efectivos con el objeto de obtener riqueza. Este punto es el eslabón perdido, el fracaso de las instituciones educativas en el Perú Por eso la mayoría de los profesores no tienen dinero”.⁵

Prácticamente, en el Perú, no hay indicios de mejora en la calidad educativa y el rendimiento de los estudiantes. Lo evidencian las permanentes críticas a la calidad educativa expresadas por organismos nacionales e internacionales.

⁵ ALVARADO Tarazona, Julio. El problema educativo en el Perú.
<http://www.redem.org/boletin/boletin150809g.php>

1.3.MANIFESTACIONES DE LA PROBLEMÁTICA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA I.E. JOHN LAKE

En las instituciones educativas de la región Arequipa en la actualidad existen serias deficiencias en el campo de la educación; gran parte del éxito o fracaso del sistema educativo señalan al docente como el culpable de la baja calidad educativa, ya que en la práctica docente por su falta de preparación intelectual existen aún diversas situaciones que le impiden alcanzar los niveles aceptables de su desempeño, algo que no es del todo cierto, porque la función del maestro no es solo enseñar sino de educar.

Es muy frecuente observar que la mayoría de los maestros y en particular en la Institución Educativa John Lake se limitan a cumplir una tarea instructorista, sin tener en cuenta las necesidades de los educandos y de la comunidad, debido a su falta de calidad educativa, lo cual impide el normal desarrollo de la institución educativa en todos los aspectos, reflejándose ello en reuniones improvisadas, deficiente planificación del desarrollo de las actividades, Roles distorsionados entre los docentes y directivo, desorganización en el cumplimiento de las funciones, interrupciones durante el desarrollo de las sesiones de aprendizajes, deficiencias en el control de las actividades educativas,

Las diferentes situaciones problemáticas que se presentan dentro de la institución educativa está afectando el desarrollo institucional tanto al personal directivo y docente, debido a la deficiente calidad educativa, sino se toma las medidas correctivas necesarias, la situación institucional puede entrar en una crisis afectando la estabilidad de la comunidad educativa. En

consecuencia el fracaso de la educación, por ser los estudiantes los directos afectados.

Esta situación se torna aún más difícil cuando entre los mismos docentes existen diferencias personales o laborales que repercuten de manera negativa en la comunidad educativa, lo cual impide el desarrollo institucional y afecta directamente a la calidad educativa, ya que el proceso de enseñanza – aprendizaje no se va a poder ejecutar en condiciones óptimas, por lo tanto, también se ve afectado el rendimiento escolar en la institución educativa y la imagen institucional que se proyecta a la comunidad.

1.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación está orientado desde un enfoque cuantitativo – cualitativo, de tipo descriptivo – analítico con propuesta, es decir, el objeto de estudio fue analizado usando técnicas cuantitativas para explicar fenómenos y luego se describió e interpretó los hechos encontrados en la realidad.

El diseño de investigación es de tipo descriptivo – propositivo. La población muestral estuvo constituida por 10 docentes. La muestra fue representativa, porque fue definida en base a los datos proporcionados por el director de la Institución.

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó el instrumento del cuestionario aplicado a los docentes, de los cuales se recabo la información necesaria para darnos cuenta de la álgida problemática de la calidad educativa que aqueja a esta Institución.

Para la recolección de los datos previamente se coordinó con el director y los docentes a quienes se les dio a conocer los objetivos que se pretendían lograr para el mejoramiento de la calidad educativa de la Institución Educativa John Lake.

Se procedió a aplicar el cuestionario a los docentes, el mismo que estuvo constituido por 8 ítems, para lo cual previamente se les informó de los objetivos que se pretendían lograr, los cuales no quisieron brindar su apoyo muy fácilmente, pero finalmente se logró recabar la información necesaria. El cuestionario tuvo una duración de 45 minutos de aplicación. Fue realizado el 8 de abril del 2014.

Los métodos utilizados para la recolección de datos fueron: el analítico, que nos permitió analizar la realidad problemática de la calidad educativa identificando las causas que lo propiciaron; el inductivo – deductivo, que nos ayudó a seguir una secuencia lógica en el análisis del problema de la calidad educativa, ya que partimos de hechos observables para luego arribar a conclusiones. Así mismo se usó el método histórico para la evolución histórica del problema; el método abstracto para la interpretación de los resultados y el método estadístico para el procesamiento de los datos obtenidos respecto a las variables de estudio.

Concluido el trabajo de campo se procedió al tratamiento estadístico, para ello, se trabajó manualmente. Luego se procedió a realizar los cuadros y gráficos debidamente interpretados en base al marco teórico y operativo de la investigación.

CAPÍTULO II:
REFERENCIAS TEÓRICAS SOBRE
COMUNICACIÓN Y CALIDAD
EDUCATIVA

CAPÍTULO II:

REFERENCIAS TEÓRICAS SOBRE COMUNICACIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA

2.1. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA

2.1.1. Teoría Crítica o Escuela Frankfurt

Estudia la comunicación dentro del amplio contexto social. Cuestiona el papel de los medios masivos de comunicación en la desigualdad económica y el poder político. Sus partidarios no son neutrales, se comprometen con el cambio social. Cuestiona el papel de los medios en el refuerzo de la ideología dominante. Habermas tratará de fundamentar la teoría de la sociedad a partir de una teoría del conocimiento. En «Conocimiento e interés» (1968) plantea que el ser humano tiene la intencionalidad de profundizar su conocimiento sobre tres elementos de socialización que han permitido su constitución como género: el trabajo, el lenguaje, y la interacción social. Estos elementos de socialización generan respectivamente un interés técnico, un interés práctico y, un interés emancipatorio cada uno con sus propias lógicas. El técnico cuya finalidad es elaborar explicaciones, es decir establecer relaciones causa-efecto, de los fenómenos de la realidad para transformarla y reproducir los más productivos en condiciones diferentes.

El práctico que busca comprender las experiencias humanas específicas en el tiempo y en el espacio y así construir teorías para establecer relaciones con las demás personas.

El emancipatorio que busca que con la investigación científica se dé la oportunidad de hacer uso público de la razón para generar relaciones humanas emancipadas.

Para Habermas los orígenes de las ciencias están vinculados con actividad liberadora de la especie humana en su empeño de auto constituirse por encima de las limitaciones que le presentan el mundo exterior y las relaciones sociales. La ciencia responde a esa necesidad del hombre de formarse y de hacer un mundo mejor en el cual realizar su existencia.

Desde esta perspectiva, Habermas distingue tres tipos de ciencias que coinciden con los tres medios de socialización citados anteriormente y que coinciden con los destacados por Hegel. De aquí brotan tres puntos de vista científicos para concebir la realidad: Informaciones que amplían el poder técnico, interpretaciones por las que se hace posible la orientación de la acción bajo tradiciones comunes, y reflexiones que liberan la conciencia de poderes alienantes.

Estas tres categorías de saberes representan los tres tipos de ciencias: empírico-analíticas, histórico-hermenéuticas y crítico-sociales. Las ciencias empírico-analíticas son ciencias experimentales que contienen informaciones sobre la realidad, desde el punto de vista de una manipulación técnica posible, siempre y en todas partes, a partir de condiciones determinables. Son conocimiento surgido de la síntesis entre el sujeto social y la naturaleza externa, mediante el trabajo, para crear condiciones materiales favorables a la especie humana. Las ciencias histórico-hermenéuticas aportan una forma metódica al proceso de

comprensión entre individuos en el ámbito de la tradición constituida por las interacciones simbólicamente mediadas.

La dialéctica propia de estas ciencias es la dialéctica individuo-sociedad, que se realiza en los procesos interactivos y por la cual el individuo busca ganar su propia identidad en la medida que participa en un mundo con otros sujetos (intersubjetividad).

Las ciencias crítico-sociales cumplen, para Habermas, una actitud teórica propia de la filosofía griega, que posibilita una purificación de fuerzas y poderes sobre humanos, tales como las pasiones y afectos.

Las ciencias críticas son en última instancia crítica de ideologías en cuanto quieren mostrar que las ideas y conocimientos con más frecuencia de lo que se cree, sirven para dar motivos justificadores y legitimadores a las acciones sociales en lugar de los auténticos motivos, falseando el contenido manifiesto de los discursos.

a) La educación emancipadora debe servir para poner en marcha aquellos procesos de socialización, aprendizaje y pensamiento que contribuyen a la liberación de los sujetos... De condiciones que limitan su racionalidad y la actividad social que va ligada a ella. (Mollehauer).

2.1.2. Teoría prospectiva: Gastón Berger (1980)

La prospectiva es una disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que explica los posibles futuros, no sólo por los datos del pasado sino fundamentalmente teniendo en cuenta las evoluciones futuras de las variables (cuantitativas y sobretodo cualitativas) así como los

comportamientos de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, ilumina la acción presente y aporta mecanismos que conducen al futuro aceptable, conveniente o deseado.

Gastón Berger, uno de los fundadores definía a la prospectiva como la ciencia que estudia el futuro para comprenderlo y poder influir en él. Básicamente, con la prospectiva se trata de imaginar o proyectar escenarios futuros posibles, denominados futuribles, y pretende ser capacidad de determinar su probabilidad, casi siempre condicionada por múltiples variables continuas o discretas, con el fin último de planificar las acciones necesarias para evitar o acelerar su ocurrencia.

Desde tal perspectiva, la prospectiva es entendida como una sistemática mental que, en su tramo más importante, viene desde el futuro hacia el presente; primero anticipando la configuración de un futuro deseable, luego, reflexionando sobre el presente desde ese futuro imaginado, para - finalmente- concebir estrategias de acción tendientes a alcanzar el futuro objetivado como deseable.

El concepto de prospectiva, se puede interpretar de diferentes maneras, entendiendo la misma en función de su aplicación; es así que algunos consideran a la prospectiva, como un conjunto de ideas sobre el futuro y el diseño de estrategias para resolver problemas del presente; otros,

consideran que esta teoría sirve para prevenir la presencia y desarrollo de escenarios nocivos para el desarrollo de la sociedad.⁶

En la prospectiva están implícitas las ideas de proyecto y de expectativa en relación con un malestar social o alguna incertidumbre; de igual manera, prospectar es esperar mejores condiciones a las actuales; es depositar la esperanza en un proyecto para mejorar la calidad de vida y la consecución de metas previsibles. Pero un proyecto de carácter prospectivo requiere del diseño de acciones precisas para generar las condiciones que queremos; requiere de los sujetos involucrados, la responsabilidad en la ejecución de tareas. Se puede decir que los estudios de prospectiva se plantean y deciden con el propósito de resolver uno o varios problemas identificados como los causantes principales del deterioro de la calidad de vida de los sujetos que conviven en la sociedad.⁷

La prospectiva es la ciencia que estudia el futuro para comprenderlo y poderlo influir. Aunque de hecho es, paradójicamente, una ciencia sin objeto que se mueve entre la necesidad de predecir lo que puede ocurrir y el deseo de inventar el mejor futuro posible. Porque aunque el devenir no puede predecirse con exactitud, si podemos imaginar nuestro mañana preferido.

La prospectiva invierte el camino tradicional de la planificación. Responde a escenarios para la toma de decisiones; destaca las consecuencias de las

⁶ Conferencia presentada por el Prof. Mujica, Francisco, en ocasión del seminario “Prospectiva, de la Tecnología en Bolivia” La Paz, 2002

⁷ Ibidem

opciones seleccionadas: escenario como método. La prospectiva como insumo en la planificación reduce incertidumbres para reducir inquietudes.

La Prospectiva parte de los fines ideales para desembocar en los recursos disponibles. La planificación parte del inventario de los recursos existentes, determinando objetivos para un horizonte cercano. En la Prospectiva se identifican y superan carencias y tiene carácter multidisciplinario. La eficacia de la Prospectiva depende de su continuidad en el tiempo, pues necesita monitoreo desde un grupo, desde una institución o desde lo colectivo. El carácter de la prospectiva es ontológico, epistemológico y pedagógico.

“La planificación prospectiva es una manera de centrarse y concentrarse en el futuro, imaginándonos plenamente acabado en lugar de sacar deducciones del presente. Refleja la conciencia del futuro. Enlaza el pasado con el futuro, donde se vislumbra la innovación y creatividad” (Gastón, B. 1980).

Manifiesta la organización con miras de asegurar el logro institucional a largo plazo, a partir de obras concretas inmediatas.

“Las acciones fundamentales de la planificación prospectiva se basan en lograr acuerdos para diseñar un futuro deseable y acordar compromisos de acción y de implementación de estrategias apropiadas para construir ese futuro” (Malagón, Félix 2003 p.59).

La planificación estratégica puede concebirse como una metodología para resolver problemas complejos mediante procesos de aproximaciones sucesivas. Un proceso de aprendizaje en el que permanentemente se

hacen supuestos y se toman decisiones tentativas, hasta el resultado final, en el que se obtiene una solución, se considera satisfactorio.

En este sentido la planificación se refiere al cálculo que precede y predice la acción. Es la medición entre ella y el conocimiento. Es el intento del hombre para crear su futuro y no ser arrastrado por los hechos, por la espontaneidad e improvisación. Por eso no planificar es permitir que una institución sea configurada por el capricho del azar, en lugar de que ello sea el resultado del consentimiento deliberado de la razón.

La planificación es una fase de la administración (organización, dirección y control, y como tal su técnica puede estudiarse dentro de ese contexto).

Toda organización que quiera reafirmar la competencia prospectiva en su personal directivo, deben establecer mecanismos para desarrollar visiones futuras compartidas que alienten a sus miembros a desarrollar visiones personales.

Es importante el desarrollo de la presente teoría porque considera como un insumo en la planificación, ya que aporta su capacidad para identificar hipótesis alternativas de futuro que puedan constituir objetivos, además ayuda a detectar que retos y oportunidades se pueda encontrar en el camino.

La planificación estratégica prospectiva, por excelencia es creativa, innovadora que plantea utopía, incluso ilusiones a lograrse, con medios humanos y materiales que permite el cambio y mejoramiento de la calidad educativa.

Lógicamente una buena planificación mejora el funcionamiento marcha y resultados obtenidos por una institución. Porque supone plantear objetivos, estrategias de la institución, la visión filosófica, la misión estratégica. En buena cuenta planificación prospectiva es mirar el futuro a partir del presente.

2.2. BASE CONCEPTUAL

2.2.1. Comunicación

Para Becerra “la comunicación es un acto a través del cual se transmite información desde un punto de partida (emisor) hasta otro de llegada (receptor)”.⁸

Según Fuentes, define concretamente que la comunicación es “una relación entre un emisor y un receptor a través de un mensaje, el cual es transmitido con un código de signos, que a su vez está sostenido por un canal o medio determinado y que todo ello está condicionado por circunstancias ambientales”.⁹

Las situaciones interpersonales, dadas sus consecuencias pragmáticas, se definen en su enfoque interaccional con cinco axiomas fundamentales:

- a) Imposibilidad de no comunicar: la comunicación tiene relación directa con el comportamiento, no existe el no comportarse. Sonreír o mostrar seriedad, quedarse callado o hablar, moverse o quedarse

⁸ BECERRA Saavedra, Pilar Julia. *Comunicación y relaciones humanas*. Pág. 50

⁹ FUENTES CH. Miguel. *Tecnologías Sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*. Pág. 38

inmóvil, todo es comportamiento. En situaciones interpersonales los comportamientos influyen sobre los demás, envían mensajes y éstos no pueden dejarse sin respuestas, pues siempre a través de un comportamiento particular hay comunicación.

- b) Los niveles de contenido y relación de la comunicación: desde una perspectiva interaccional y pragmática el aspecto relacional incluye al de contenido, porque este enfoque no se basa sólo en el intercambio de información objetiva en sí sino en sus efectos pragmáticos en la relación, dando lugar a una meta comunicación.
- c) Comunicación digital y analógica: estos son los dos modos básicos de la comunicación humana. Lo analógico es cuando los objetos y eventos del mundo que nos rodean son expresados mediante una semejanza, la cual tiene una estructura similar al objeto representado. La digital, en cambio, el objeto o evento se expresa mediante signos arbitrarios, caso típico el lenguaje.

El contenido de una comunicación se transmite en forma digital, mientras que el aspecto relacional es de naturaleza analógica.

- d) Puntuación de la secuencia de hechos: esta es de importancia vital en las interacciones entre los seres humanos. La misma permite a los comunicantes establecer entre ellos patrones de intercambio que le permitirán organizar sus propios comportamientos y el de los demás. Este proceso se puede considerar una manera de relación de dependencia mutua y circular como si fuera una relación lineal en

la que un organismo rige y otro es dirigido, así es que la puntuación va a depender de la naturaleza de la relación entre los participantes.

- e) interacción simétrica y complementaria: las relaciones interpersonales son variables y cambian de naturaleza con mucha rapidez. Todo intercambio comunicativo de este tipo da lugar a dos grupos de relación: simétrica y complementaria. Las primeras, son aquellas en las que sus integrantes intercambian un mismo tipo de comportamiento, se tiende a acentuar la igualdad con respecto a obligaciones, derechos y responsabilidades. Las segundas, se basan en un máximo de diferencia entre los comportamientos de sus miembros y es frecuente entre padre e hijo, jefe y subalterno.

“La conducta humana requiere de un conjunto de categorías capaces de describir situaciones que involucren mas de una respuesta discreta repetitiva simultánea, interacciones episódicas entre dos o más individuos, propiedades funcionales no restringidas a aumentos o decrementos de frecuencias dentro de un lapso particular, interacciones recíprocas que constituyen el segmento de conducta funcional auténtico”. ¹⁰

Desde la gestión se debe procurar tener en vigencia estos axiomas, evitando las distorsiones comunicacionales que pueden surgir cuando los mismos se violan.

¹⁰ ARANIBAR Melgar, Eliana. *Satisfacción y enfoque hacía el cliente*. Pág. 1

“La comunicación como necesidad humana, se ha convertido en el mayor paradigma de la nueva sociedad global, teniendo como característica fundamental de la modernidad la incertidumbre que genera la velocidad del cambio”.¹¹

La comunicación es sinónimo de conversar, relacionarse, tratarse; hacer a otro partícipe de lo que uno tiene lo que uno sabe; consultar con otro un asunto tomando su parecer, la comunicación, en la escuela es una interacción humana, sana y flexible que posibilita el éxito de su función misma: La educación. Para su efectividad depende de cuatro conductas:

- a) explicar claramente, transmitir información precisa;
- b) entender las demandas de los demás;
- c) empatizar con el equipo docente (ponerse en el lugar del otro);
- d) expresar sentimientos positivos, ser cálido y manejar con habilidad las situaciones.

En la comunicación es fundamental su fluidez, direccionalidad, su nivel explícito o implícito, la claridad de sus canales y de los mensajes producidos.

La negociación, está inseparablemente ligada a una relación de intercambio y adaptación, que surge de una acción instrumental de poder.

¹¹ RIBES Iñesta, Emilio. *Problemas conceptuales en el análisis del comportamiento humano*. Pág. 55

Existe una simbiosis entre comunicación y organización: Nada se puede comunicar adecuadamente sino se conoce la organización, es imposible organizar, sino se atiende en forma simultánea al proceso de comunicación.

2.2.1.1. Importancia

La comunicación, es una necesidad que todos los miembros de una organización necesitan para poder lograr integralmente sus metas y objetivos propuestos.

La comunicación interpersonal ayuda a reducir la separación entre empresa y cliente.

Resumiendo se puede decir, la comunicación es importante, porque es un fenómeno de interacción social, por la comunicación, los seres humanos pueden entenderse entre si, además, permite orientar y educar a los miembros de un grupo social. El éxito de una Institución y/o Empresa depende de la comunicación que se emita. También, la comunicación juega un importante papel en la actividad educativa, no sólo como elemento que garantiza esta interacción, sino también y por encima de ello, en el desarrollo de las relaciones humanas.

2.2.1.2. Formas de comunicación

Nos comunicamos tanto con la palabra como con el gesto, por lo que tenemos dos formas de comunicarnos: ¹²

¹² BECERRA Saavedra, Pilar Julia. *Comunicación y relaciones humanas*. Pág. 30

A. Comunicación verbal

Es la comunicación que se da por medio del lenguaje de manera oral.

La comunicación verbal tiene mayores implicancias que las del lenguaje; problemas de significación, la condición del conocimiento individual (condiciones socio-culturales, motivadoras del desarrollo comunicativo del ser humano).

La comunicación verbal se complementa con el lenguaje corporal, debe haber homogeneidad entre ellos, la postura y gestos no deberán contradecir lo que verbalmente se está comunicando.

Es importante mencionar, en la emisión verbal del mensaje la vista de la persona debe estar enfocada hacia los ojos del receptor. En caso de que sean varias las personas a las que se les dirige la palabra la vista del emisor deberá alternar los ojos de las diferentes personas.

B. Comunicación no verbal

La comunicación no verbal incluye movimientos, gestos, mímicas, tonalidades de la voz, sin palabras.

El contacto corporal y el contacto interpersonal, constituyen aspectos especialmente importantes de la comunicación en estudiantes sordos. Este tipo de interacción también es importante en las transacciones comerciales, las entrevistas y muchas otras actividades.

Entre las funciones y áreas más importantes de la comunicación no verbal tenemos:

a) Funciones

- Comunicar actitudes o emociones.
- Apoyar la comunicación verbal.
- Remplazar el lenguaje en determinadas situaciones.

b) Áreas de comunicación no verbal

Que alcanza un 65 % de la comunicación diaria.

- **Proxémica**, se refiere a como la persona o grupo de ellas, organiza su espacio en el proceso de comunicación (ambiente físico, muebles)
- **Kinésica**, trata de los movimientos corporales que manifiestan el o los sujetos en el proceso comunicacional (gesticulación, movimientos del cuerpo, cabeza, tronco, pantomimas, etc.)
- **Paralingüística**, trata del conjunto de emociones, cualidades de la voz, tono, pausas, intensidad de la expresión.

Sus funciones son:

- Regula el contenido del mensaje.
- Verifica la atención del receptor.

2.2.1.3. Características de la comunicación

Para Mendoza “como principales características de la comunicación tenemos, que es un proceso dinámico e intencional, lo que implica una relación continua entre el emisor y el receptor, quienes a su vez intercambian sus roles con el propósito de transmitir información, producir cambios en el pensar y sentir del receptor, socializando el entorno vivencial y generando proceso, cultura, material y espiritual.

El propósito de la comunicación en una empresa es llevar a cabo el cambio, esto es, influir sobre la acción en beneficio de la empresa. La comunicación resulta esencial para el funcionamiento interno de las empresas debido a que integra las funciones administrativas, ya que se necesita especialmente para:

- Establecer y difundir las metas de la empresa.
- Desarrollar planes para lograrlas.
- Organizar los recursos humanos y otros en la forma más eficaz y eficiente.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
- Dirigir, orientar, motivar y crear un clima que incentive la participación del personal.
- Controlar el desempeño”.

Toda comunicación busca dar a conocer algún hecho, noticia, acontecimiento o realidad y al establecer una continua interacción

comunicativa aprendizaje de conductas y roles sociales, no solo se socializa el entorno vivencia, sino que conduce a la efectividad de la acción social y al desarrollo de la cultura y las manifestaciones más altas y calificadas del ser y de la conciencia social”.¹³

Vemos que son características de la comunicación la interacción que existe entre el emisor y el receptor en un proceso dinámico e intencional. Mientras que el propósito de la comunicación es transmitir información produciendo un cambio en los receptores.

2.2.1.4. Barreras de la comunicación

Existen gran variedad de factores que afectan el proceso de la comunicación entre las más resaltantes tenemos:

a) Falta de planeación

Con mucha frecuencia las personas empiezan a hablar y escribir sin planificar primero el propósito del mensaje que se va emitir, lo cual genera fallas en la comunicación debido a que no se tiene bien en claro lo que se quiere comunicar.

Es importante explicar las razones por lo que se emite un mensaje o un mandato, seleccionar un canal y momento adecuado pueden mejorar la comprensión y reducir la resistencia al cambio.

¹³ MENDOZA Huerta, Juan. *Comportamiento Humano*. Pág. 69

b) Suposiciones no aclaradas

Existen suposiciones no comunicadas que fundamentan los mensajes y que muchas veces se pasan por alto.

Cuando estas suposiciones no son aclaradas provocan confusiones y deterioros en las buenas comunicaciones e interacciones. **Por ello es muy importante pensar primeramente, para que el mensaje llegue en forma correcta y no surjan suposiciones.**

c) Distorsiones semánticas

Generalmente se da en forma accidental, como por ejemplo, cuando para unos la palabra Lima significa fruta y para otros significa herramienta, ciudad.

Entonces, es importante revisar lo que escribimos, teniendo a quienes va dirigido nuestro mensaje.

d) Mensajes mal expresados

A pesar de tener una idea clara de lo que se va comunicar, este puede perder claridad si se utilizan palabras inadecuadas o muy complejas.

Es necesario utilizar términos claros y precisos para no tergiversar lo que queremos comunicar.

e) Falta de atención

Son pocas las personas que les gusta escuchar. Ya que se requiere de mucha atención para poder comprender lo que le están comunicando.

“Los ruidos son distractores externos que dificultan la concentración al desviar la atención”. ¹⁴

El escuchar correctamente puede permitir que las instituciones y empresas se desarrollen eficazmente, además una muestra de respeto hacía quien nos dirigimos.

f) Comunicación impersonal

Para tener una adecuada comunicación, es necesario estar en contacto directo con las personas interesadas sobre el tema, también es importante elegir un ambiente adecuado.

g) Desconfianza y temor

En un ambiente en donde existe desconfianza y temor el proceso de comunicación no se dará correctamente, ya que el mensaje será contemplado con escepticismo. **Por ello es importante crear un clima favorable para la comunicación.**

h) Insuficiencia para adecuarse al cambio

¹⁴ LÓPEZ Reyes, Alex. (2006). Estudio y aprendizaje: técnicas, consejos y más. Perú: Mirbet. Pág. 16

Cada vez que se realiza un cambio las personas siempre se ven afectadas y quizá se necesite tiempo para captar el significado total de un mensaje.

Es importante capacitar a las personas para el cambio a fin de que estén preparadas para comunicarse a través de las nuevas tecnologías.

i) Sobrecarga de comunicación

Cuando existe en una institución y/o empresa sobrecarga de comunicaciones, es probable que la gente responda de diferentes formas por salir del apuro. Así tenemos por ejemplo:

- Dejar de lado ciertas comunicaciones.
- Pasar por alto algunas importantes correspondencias que deberían ser contestadas de inmediato.
- Filtración de comunicación, etc.

j) Comunicación a distancia

Con el desarrollo de la civilización y de las lenguas escritas surgió también la necesidad de comunicarse a distancia de forma regular, con el fin de facilitar el comercio entre las diferentes ciudades y países.

Las complicaciones y problemas de la comunicación que se han identificado se vuelven cada vez más severas cuando nos damos

cuenta que, mucho de lo que en realidad es importante para una organización, penetra de su ambiente. Competidores, acreedores, clientes, reguladores, servicios de impuestos público y así en lo sucesivo. Además hay muchos mensajes ambientales generales que se envían a una organización como los cambios en tasas primarias de interés, cambios demográficos incremento de precios.

Las comunicaciones en ambientes bulliciosos generan gran variedad de problemas comunicacionales, como la omisión, distorsión y sobrecarga de información.

Para Ibáñez existen las siguientes barreras de comunicación: ¹⁵

a) Mensajes mal expresados

Sin tener en cuenta como se entregue una comunicación la vaguedad y la falta de claridad son demasiados comunes a veces, las palabras o frases son vacías y seleccionadas de manera deficiente, con omisiones de partes importantes, falta de coherencia en los enunciados, torpe estructura de opinión, vocabulario inadecuado, descuido en aclarar ideas, etc.

b) Traducciones defectuosas

Por lo general no es suficiente pasar una comunicación palabra por palabra, sino que se debe poner bien en palabras apropiadas

¹⁵ IBÁÑEZ Machicao, Mario. *Relaciones Públicas en los Negocios*. Pág. 50.

al marco en el cual actúa quien lo recibe, o se debe acompañar de una interpretación que sea comprendida por el receptor.

c) Falta de atención

El discurso al leer boletines, notificaciones, informes, etc. es muy común. Con respecto a la falta de atención al escuchar, también es un problema muy frecuente.

d) Omisión al comunicar

Las razones se encuentran en la tendencia humana a la pereza a suponer que todo el mundo sabe a decir los clientes a “guardarse” la información o deliberadamente crear graves obstáculos. Puesto que no es posible comunicar todo, resulta necesario seleccionar, lo cual deja la posibilidad de no seleccionar nada de lo que todos somos culpables algunas veces.

2.2.2. Calidad educativa

Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida¹⁶.

La entendemos como un proceso por medio del cual se sale de una situación educativa dada hacia otra situación educativa ideal. La calidad en

¹⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2007). Ley General de Educación, Ley N° 28044, artículo 13, Capítulo 3, Título Segundo

educación es una categoría dinámica, como realidad y como concepto relativo. En este sentido, el paso de un perfil real a un perfil ideal es un criterio de calidad, lo mismo, si describimos la realidad, tenemos un diagnóstico; si describimos la situación ideal tenemos el proyecto educativo. El primero es el punto de partida, el segundo es el punto de llegada¹⁷

La calidad educativa es, pues, un conjunto de estrategias cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia, altamente correlacionados; y su grado máximo, la excelencia supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema.

La cualificación de la educación exige:

- Que tenga como finalidad poner al educando a la altura de su época, viabilizar su pleno y equilibrado ejercicio de hombre, de manera que sea como de sí mismo puede ser y no como los demás ya fueron.
- Que sus planteamientos y realizaciones estén de acuerdo con los propósitos, características y necesidades del propio país.
- Que los educandos se desarrollen felices en la tierra que viven y vivan conforme a ella. Se sientan orgullosos de su identidad nacional.

¹⁷ MOVIMIENTO PEDAGÓGICO. Calidad de la Educación en medio de la pobreza. Pág. 15.

- Que deposite en cada educando toda la obra humana que le ha antecedido, para que sea el resumen del mundo viviente, puesto a nivel de su tiempo.
- Que prepare al educando para el trabajo; fuera del trabajo no hay educación completa posible.

La comunidad, por las influencias antedichas y los acosos sociales, económicos y políticos que sufre, se ve en la dificultad de participar en la educación. Algunas personas prefieren agotar su tiempo en comentar de burdas novelas u otros entretenimientos poco edificantes. Falta motivar o reorientar sus esfuerzos en una mejor educación. Son escasas las comunidades que venciendo limitaciones se esfuerzan en priorizar sus acciones formativas.

La participación de la comunidad en el proceso educativo debe romper con dos vicios opuestos, pero igualmente perniciosos de la educación tradicional: el estatismo autoritario y el privatismo discriminador.

Cuando la comunidad, urbana o rural, indirectamente a través de sus autoridades o en forma directa con la participación de sus miembros, se preocupa que las personas e instituciones que la conforman cumplan roles educativos con sus buenas palabras, actitudes y acciones, la labor formativa de la institución se ve favorecida. Al revés, donde el gobierno local o el conjunto de la comunidad permite que cada cual haga lo que quiere, incluso contra el derecho de los demás, la educación se ve afectada.

Las autoridades edilicias y demás instituciones políticas, religiosas, gremiales, comunales, culturales, policiales, etc. deben coadyuvar en pro de una educación de calidad total. Si subsisten comportamientos negativos, de instituciones y personas, nuestra educación, pese al esfuerzo de educando, docentes, será poco lo que pueda avanzar y por tanto la tan voceada calidad total de la educación será una quimera, en nuestro ámbito.

El Estado por determinación constitucional tiene un rol preponderante en la educación nacional. No debe limitarse a contemplar la ineficiencia de las instituciones educativas. Para elevar su calidad debe crear mecanismos que contribuyan directa e indirectamente con el quehacer académico y comunal. Por ejemplo, no debe dejar impune a quienes del cargo público hacen fuentes de enriquecimiento ilícito. Ante los antecedentes negativos de los gobernantes, la ética, la historia, la educación cívica, y tantos otros contenidos sociales quedan desvirtuados. Hay graves contradicciones entre lo que se dice y se vive. Con igual propósito, para que la calidad de la educación no esté supeditada a los gobernantes de turno, el Estado debe propiciar la viabilización de un Plan Nacional de Educación que tantísimo falta nos hace.

La calidad de la educación demanda resaltar el concepto de sociedad educadora, no tanto por destacar la estrecha relación que hay entre la institución educativa y la sociedad; sino para esclarecer definitivamente que la acción educativa no se encierra en las paredes de la institución educativa o los límites de la familia, como si éstas fuesen ámbitos aislados y ajenos de la vida social.

“La calidad es una determinación del ser en relación con su perfección, se refiere al ser mismo de las cosas que hablando de las personas alude a sus caracteres psicológicos y espirituales”.¹⁸

El proceso educativo tiene vinculación permanente y necesaria con los aspectos social, económico y político, por ello se dice que toda la sociedad cubre o debe cubrir el ámbito educativo. Todos educamos a todos, nos compete una función y responsabilidad educativa ineludible.

2.2.2.1. Criterios para valorar la calidad de la educación

Se consideran los siguientes:

a) La totalidad como criterio de calidad

La educación, para que sea de calidad, ha de ser educación y no otra cosa. Esta afirmación, tan radical como obvia, lleva implícita dos notas fundamentales: La educación ha de mejorar o perfeccionar a la persona, en lugar de degradarla o limitarla, y debe mejorar toda la persona y a cada persona.

La primera cuestión conlleva a comprender a la educación, como una influencia no manipuladora de los educadores, su meta será hacer a la persona dueña de sus actos y no una marioneta, más o menos consciente del hecho, gobernada por sus instintos o por planteamientos ajenos, no asumidos personalmente como propios. La segunda representa la necesidad de plantearse la formación y mejora de todas y cada una de las dimensiones que integran a la persona.

¹⁸ GARCÍA Hoz, Víctor. (1979). *La calidad de la educación*. Madrid: Bordón. Págs. 165-178

b) Integralidad y calidad

La adecuada organización y armonía entre las partes, es lo que constituye la realidad cualitativamente deseable, y ello no es posible sino desde la integralidad, esto es, desde la integración armónica de cada una de las dimensiones con todas las demás, fruto de actuación conjunta, coordinada y armónica de los responsables de la educación.

Para un planteamiento educativo dotado de integralidad, es necesario contar con una meta, con un fin de la educación tan elevado como para que, de una parte, sea capaz de acoger, de dar cabida a todas y cada una de las actuaciones que se llevan a cabo en las aulas, y de otra, que por su propia naturaleza, puede integrarlas en un proyecto común, armónico y coherente.

c) La adaptación como criterio de calidad

La adecuación del proyecto a las características de los educandos, algo que se puede traducir por la personalización. Es evidente que entre los educandos, es mucho más común que lo diferencial, pero no lo es menos que la tarea de la educación, consiste llevar a cada persona a ser, lo que sus características le permitan ser, para lo cual es preciso dar cabida a los elementos personales, junto a los planteamientos comunes.

d) Armonía y coherencia

El paso del tiempo supone para los educandos el progreso a lo largo de áreas, ciclos, niveles y etapas educativas. Asegurar el paso de unos a

otros se puede realizar sin sobresaltos, justamente, al acuerdo en el proyecto común, entre los diversos responsables, por lo que resulta de especial importancia.

2.2.2.2. Índices de calidad educativa

Pueden agruparse en tres categorías: ¹⁹

- Los que expresan relaciones entre los inputs o entradas al sistema educativo y los valores sociales sistemas de reclutamiento de educandos y docentes, equidad de acceso, equidad en la asignación de recursos humanos, materiales y económicos.
- Los que expresan relaciones entre estructura, procesos sociales, curriculares e instructivos en las instituciones educativas, valores, expectativas y necesidades sociales, estructura de autoridad y participación en el sistema. En la institución educativa, clima institucional, validez cultural social y laboral del currículo, validez curricular del sistema de evaluación entre otros.

Los que expresan relaciones entre producto y resultados educativos, por un lado y expectativas y necesidades sociales, por otro, adecuación en cantidad y modalidad de los graduados, vigencia de conocimientos, aptitudes y competencias adquiridas; relevancia de valores y actitudes entre otros.

¹⁹ LIZÁRRAGA Febres, Jesús y Campos tejada, Saúl. (2004). *Hacia la búsqueda de la calidad educativa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Pág. 65

2.2.2.3. Calidad educativa en el Perú

Debemos en este caso utilizar el slogan del Sistema de Defensa Civil, "La calidad educativa es tarea de todos".

Desde que el hombre no se forma nunca de modo abstracto sino en la praxis, bajo la influencia de un grupo humano; de su cultura peculiar, por algo lo primero que aprende es hablar lo que escucha.

La calidad educativa es pues un proceso que nos debe dirigir hacia la idealidad. No tratamos de soñar sino de materializar aquello que tenemos como idea.

Estamos hablando entonces que para lograr esa calidad educativa deben intervenir entre otros: El Estado, la Municipalidad, los profesores, los alumnos, la comunidad, los padres de familia, los medios de comunicación social (prensa, radio, tv.)y todas las instituciones que rodean el entorno social.

Ante el reto de la calidad de la Educación si no podemos hacer mucho, más vale que hagamos algo.²⁰

"Los cambios constantes de la sociedad producto de las reformas económicas, sociales y empresariales que se desarrollan en nuestro país, hace necesario que el sector educativo desarrolle un conjunto de

²⁰ LINARES Pacheco, Manuel. *Gestión de la calidad total educativa en el Perú*. <http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-calidad-educativa/gestion-calidad-educativa.shtml> .

estrategias que le permita el desarrollo sostenido y por ende la mejora de la calidad educativa en beneficio de los estudiantes, padres de familia y la sociedad en general. Responder a la problemática de manera eficaz y eficiente, por lo que se requiere una nueva forma de organización y funcionamiento de las instituciones, reconociendo sus fortalezas y debilidades, el desempeño eficiente, el mejoramiento continuo, la evaluación por resultados son hoy criterios que atraviesan las diversas organizaciones, que no debe de ser ajeno una entidad educativa. Existe una limitación en la capacidad de gestionar mejor los recursos educativos y de hacer cada vez un uso más racional de las acciones tendentes a la consecución de una administración más eficiente, considerando el valor del capital humano integrado por docentes, así como la el impulso del desarrollo organizacional".²¹

De la Orden, al acercarse al término de la calidad, reconoce que en primer momento, éste surgió como reacción a lo cuantitativo y a la planificación de este tipo de elementos, que se creía que solucionaría todos los problemas educacionales, especialmente en los países pobres".²²

2.2.2.4. Pilares de la calidad

Según Pérez, son cuatro:²³

²¹ *Un aporte a la gerencia de calidad educativa*. <http://www.proescuela.com/gestion%20educativa.htm>.

²² DE la Orden, Hoz A. (1988). *Calidad de la educación*. Madrid: Bordón. Págs. 149-162

²³ CALERO Pérez, Mavilo. (1994). *Hacia la excelencia de la educación*. Lima-Perú: San Marcos. Págs. 48-49

- a) La organización debe centrarse en sus proveedores y clientes, en el aula el equipo docente, educando es equivalente a los trabajadores en la línea de producción de la industria. El educando es el cliente del docente, recibe los servicios educativos para su desarrollo. El docente y la institución educativa son los proveedores. El interés común debe radicar en el mejoramiento del potencial de cada agente educativo.
- b) Cada uno en la organización debe dedicarse al mejoramiento continuo, personal y colectivamente, debe promover un ambiente de aprendizaje en colaboración y asignarse recursos, tiempo, dinero y potencias para su capacitación permanente. Los educandos no deben concentrarse en las notas sino en el aprendizaje.
- c) La organización debe considerarse como un sistema y el trabajo que las personas realizan como un proceso continuo, cada sistema está conformado por procesos. En el hecho educativo el mejoramiento continuo de los procesos de aprendizaje reemplaza a enseñar y evaluar.

El éxito de la calidad es responsabilidad de la gerencia, el directivo debe preocuparse que la calidad total se internalice en la cultura de la organización y crear constancia de propósito para el mejoramiento del producto y servicio. Debe promover que educandos y docentes alcancen su máximo potencial a través del mejoramiento continuo de sus labores.

2.2.2.5. Las ciencias de la educación y la calidad educativa

La educación como ciencia requiere de la **pedagogía**, palabra que deriva del griego paidos que significa niño y agein que significa guiar, conducir. El que conduce niños.

La educación es un derecho que para el Estado peruano, según el artículo 13 de la Constitución Política del Perú, tiene como finalidad “el desarrollo integral de la persona humana; pero, lamentablemente ello no se cumple debido a que existen problemas de calidad educativa.

Pedagogía

Pedagogía, es la ciencia que tiene como objeto de estudio a la formación del sujeto y estudia a la educación como fenómeno socio-cultural y específicamente humano, brindándole un conjunto de bases y parámetros para analizar y estructurar la educación y los procesos de enseñanza-aprendizaje que intervienen en ella. Por ello es necesario tener en cuenta la calidad educativa por que integra el director, docentes y estudiantes.

Didáctica

La Didáctica es la ciencia que tiene como objeto de estudio al Proceso de Enseñanza Aprendizaje en el que las personas, trabajando en grupos o personalmente, alcanzan con eficiencia las metas seleccionadas, por ello, es necesario tener en cuenta la calidad educativa.

Etimológicamente procede del griego “didaktiké”: enseñar, instruir, exponer con claridad. La acción educativa necesita de la didáctica para tener una eficaz labor educativa y una adquisición significativa y positiva de

conocimientos de parte del niño y de niña, pero ¿Qué se didáctica?, según Tomashewsky didáctica es la teoría general de la enseñanza como disciplina particular de la pedagogía investiga las leyes del proceso unitario de la educación e instrucción su contenido comprende los fines y objetivos de la enseñanza en la clase, los principios, las leyes el contenido, la forma organizativa los métodos y los medios de enseñanza de una materia dada, por lo que informa, describe, sobre la forma como ha de llevarse a cabo la enseñanza adecuada.

Currículo

Es una ciencia cuyo objeto de estudio es resolver el encargo social nuestra patria encarga a los docentes enfrentamos un problema a través de una programación para dar respuesta a las necesidades de la sociedad, por ello es importante tener en cuenta la calidad educativa.

Currículo proviene del latín curriculum, que significa carrera. En sus orígenes el término currículo se entendía en un sentido algo más restringido, pues venía asociado a lo que debía enseñarse en las escuelas, haciendo referencia exclusiva a los contenidos de las disciplinas y al plan de estudios de una determinada materia, dando conocimiento y habilidades.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. Organización

“Implica una estructura intencional y formalizada de papeles opuestos. En este sentido se piensa en la organización como la identificación y clasificación de las actividades requeridas; el

agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos; la asignación de cada agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para supervisar (delegación) y las medidas para coordinar horizontal y verticalmente”.²⁴

2.3.2. Planificación

“Determina los objetivos de la organización (que son los resultados finales que se quiere lograr), y de establecer los procedimientos que se han de seguir para lograr aquellos objetivos”.²⁵

²⁴ KOONTZ, Harold y Heinz Weirich. (1994). Administración. México: Mc Graw Hill Iberoamericana. Pág. 243.

²⁵ ALMEYDA Tarazona, José A. y Orlando Almeida Sáenz. (2004). Novedoso manual de administración y supervisión educativa. Editorial EDIGRABER. Lima-Perú. Pág. 11

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS DOCENTES

CUADRO Nº 1
¿EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SE REFLEJAN REUNIONES
IMPROVISADAS?

ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	8	80
b) A veces	0	0
c) No	2	20
TOTAL	10	100

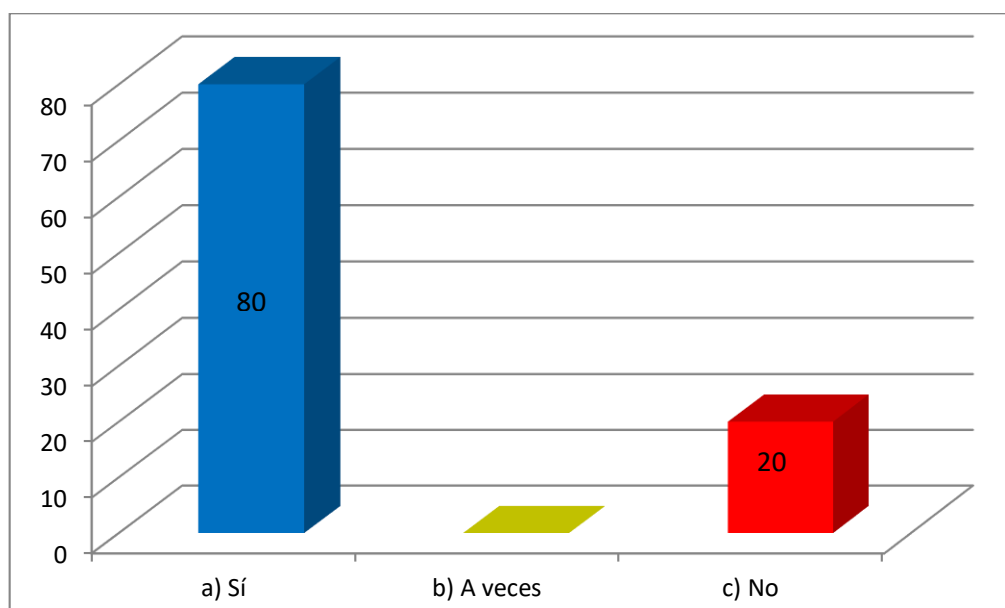
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

En el presente cuadro se observa si en la institución educativa se reflejan reuniones improvisadas,

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que el 80% de los docentes respondieron sí, en la institución educativa se reflejan reuniones improvisadas; mientras que un 20% respondieron que no se reflejan reuniones improvisadas.

Por lo tanto en la institución educativa la mayoría respondieron que sí se reflejan reuniones improvisadas.

GRÁFICA Nº 1
¿EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SE REFLEJAN REUNIONES IMPROVISADAS?



CUADRO Nº 2

¿CONSIDERA DEFICIENTE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?

ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	9	90
b) A veces	0	0
c) No	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

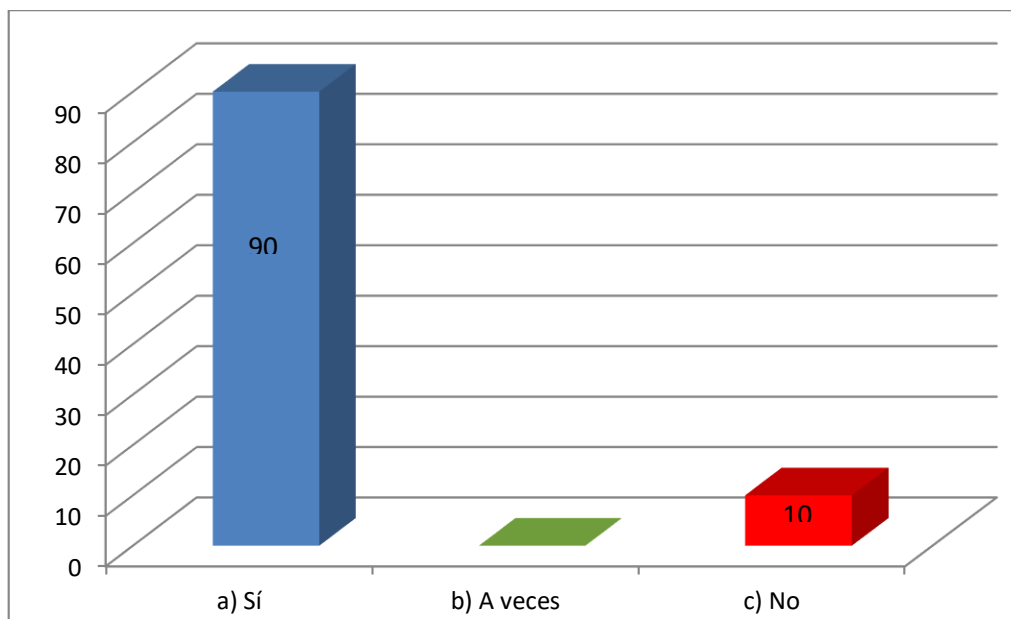
En el cuadro se observa respecto a la deficiente planificación del desarrollo de las actividades de la institución educativa.

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que el 90% de los docentes respondieron sí, es deficiente la planificación del desarrollo de las actividades de la institución educativa: seguido de un 10% que respondieron no es deficiente la planificación del desarrollo de las actividades de la institución educativa.

Por lo tanto en la institución educativa la mayoría respondieron sí es deficiente la planificación del desarrollo de las actividades de la institución.

GRÁFICA Nº 2

¿CONSIDERA DEFICIENTE LA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?



CUADRO Nº 3
¿EXISTEN ROLES DISTORSIONADOS ENTRE LOS DOCENTES Y DIRECTIVO?

ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	7	70
b) A veces	2	20
c) No	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

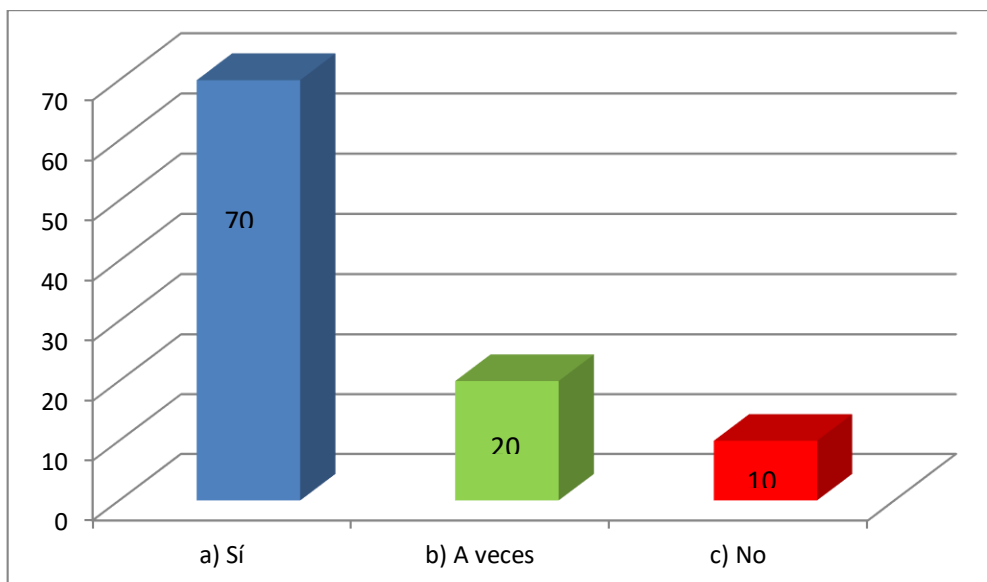
En el cuadro se muestra si existen roles distorsionados entre los docentes y directivo.

Se ha encontrado que el 70% respondieron que sí existen roles distorsionados entre los docentes y directivo; mientras que un 20% respondieron a veces: seguido de un 10% que respondieron no existen roles distorsionados entre los docentes y directivo.

Concluyendo podemos afirmar que la mayoría de los encuestados respondieron sí existen roles distorsionados entre los docentes y directivo.

GRÁFICA Nº 3

¿EXISTEN ROLES DISTORSIONADOS ENTRE LOS DOCENTES Y DIRECTIVO?



CUADRO Nº 4
¿EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EXISTE DESORGANIZACIÓN EN
EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES?

ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	7	70
b) A veces	3	30
c) No	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

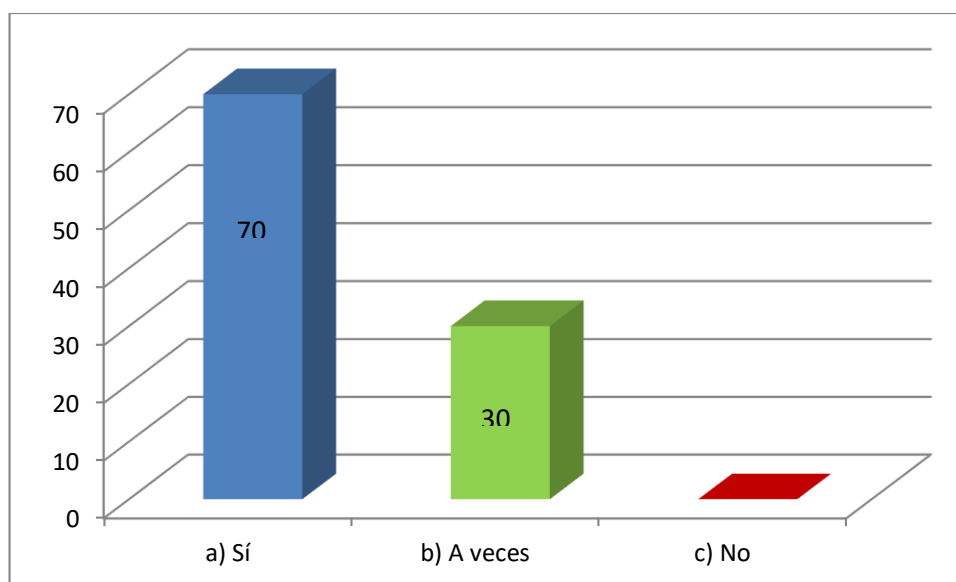
En el cuadro se observa sobre la desorganización en el cumplimiento de las funciones de la institución.

DE acuerdo al cuestionario aplicado se ha encontrado que el 70% respondieron en la institución educativa sí existe desorganización en el cumplimiento de las funciones; seguido de un 30% que respondieron a veces en la institución educativa existe desorganización en el cumplimiento de las funciones.

Por lo tanto se pued afirmar que en la institución educativa sí existe desorganización en el cumplimiento de las funciones.

GRÁFICA Nº 4

¿EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EXISTE DESORGANIZACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES?



CUADRO N°5
¿EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SE OBSERVA
INTERRUPCIONES _ EL DESARROLLO DE LAS SESIONES DE
APRENDIZAJES?

ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	8	80
b) A veces	1	10
c) No	1	10
TOTAL	10	100

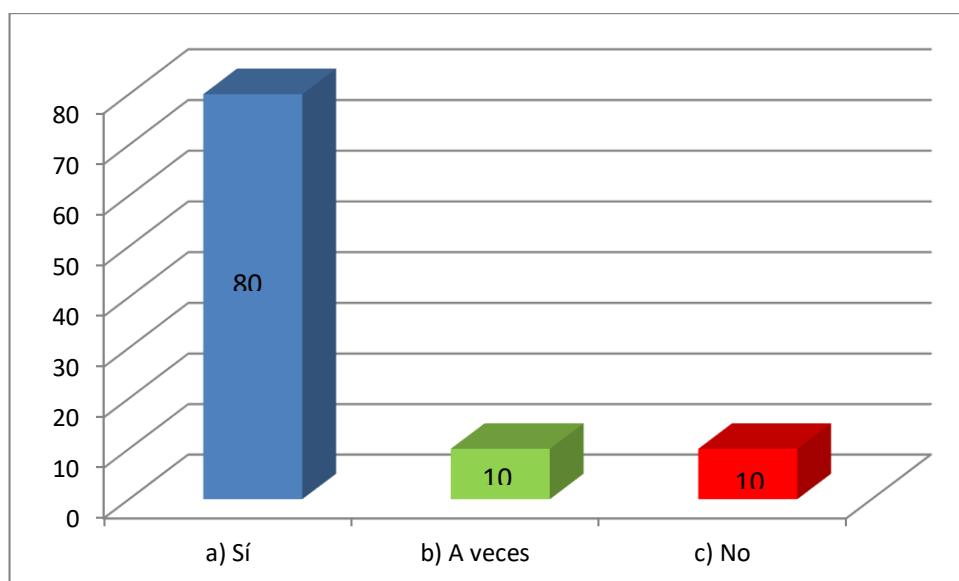
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

En el presente cuadro se muestra si en la institución educativa se observa interrupciones durante el desarrollo de las sesiones de aprendizajes,

De acuerdo al cuestionario aplicado se ha encontrado que un 80% respondieron sí, en la institución educativa se observa interrupciones durante el desarrollo de las sesiones de aprendizajes; mientras que un 10% respondieron a veces; encontrándose una igualdad entre los que respondieron no.

Se concluye, que la mayoría de los docentes en la institución educativa sí observa interrupciones durante el desarrollo de las sesiones de aprendizajes,

GRÁFICA Nº5
¿EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SE OBSERVA
INTERRUPCIONES DURANTE EL DESARROLLO DE LAS SESIONES
DE APRENDIZAJES?



CUADRO N°6
¿ES DEFICIENTE LA ORGANIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL
PERSONAL DOCENTE?

ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	7	70
b) A veces	3	30
c) No	0	0
TOTAL	10	100

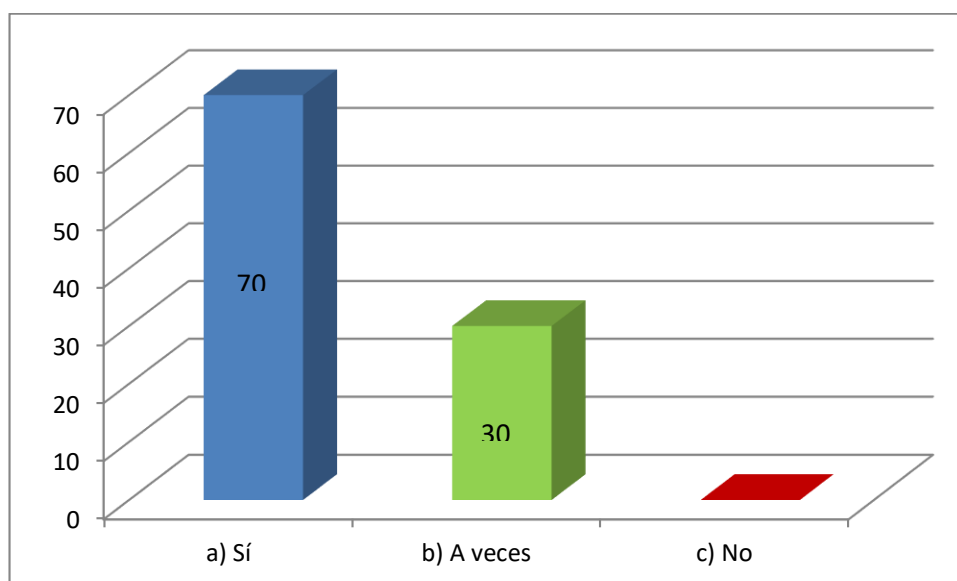
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

En el presente cuadro se muestra sí es deficiente la organización de las funciones del personal docente.

SE ha encontrado que el 70% de los encuestados respondieron sí es deficiente la organización de las funciones del personal docente; mientras que un 30% respondieron a veces es deficiente la organización de las funciones del personal docente.

Concluyendo podemos afirmar que la mayoría de los encuestados respondieron sí es deficiente la organización de las funciones del personal docente.

GRÁFICA N°6
¿ES DEFICIENTE LA ORGANIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL
PERSONAL DOCENTE?



CUADRO Nº 7
¿EXISTEN DEFICIENCIAS EN EL CONTROL DE LAS ACTIVIDADES
EDUCATIVAS?

ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	6	60
b) A veces	2	20
c) No	2	20
TOTAL	10	100

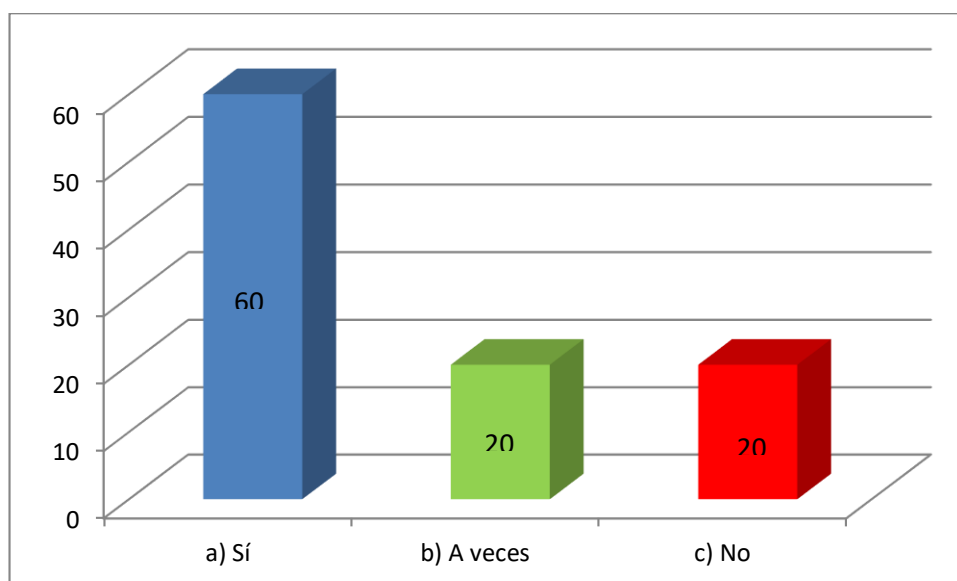
Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

En el cuadro se observa sí existen deficiencias en el control de las actividades educativas,

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que el 60% respondieron sí existen deficiencias en el control de las actividades educativas; mientras que un 20% respondieron a veces; encontrándose una igualdad entre quienes respondieron no existen deficiencias en el control de las actividades educativas,

Por lo tanto podemos afirmar que la mayoría de los docentes respondieron sí existen deficiencias en el control de las actividades educativas,

GRÁFICA Nº 7
¿EXISTEN DEFICIENCIAS EN EL CONTROL DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS?



CUADRO Nº 8
¿LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES FAVORECE EL
DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS?

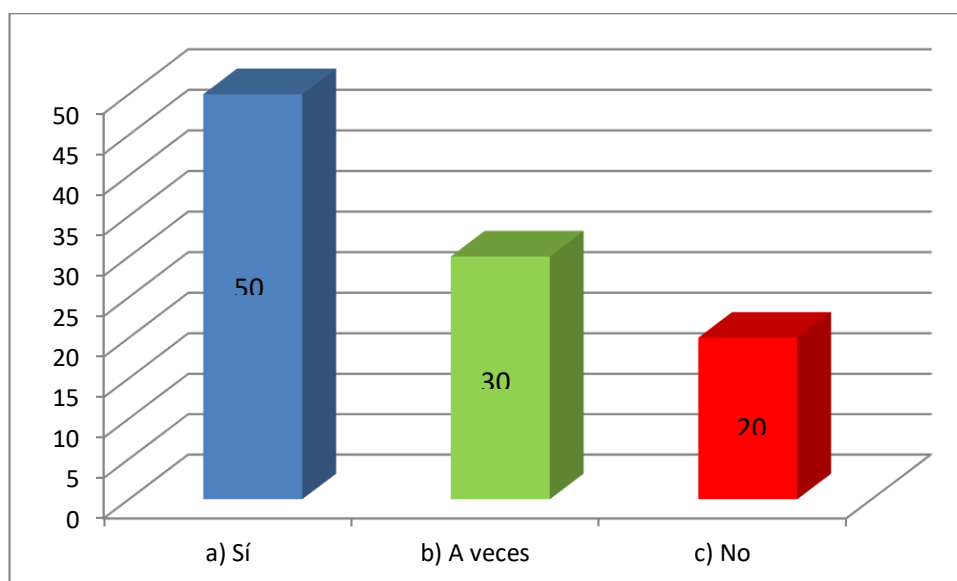
ALTERNATIVAS	F	%
a) Sí	5	50
b) A veces	3	30
c) No	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes. 8 de abril del 2014. MAMANI, Guina

En el presente cuadro se aprecia sobre la supervisión de las actividades favorece el desarrollo de las actividades educativas.

Se ha encontrado que un 50\$ respondieron la supervisión de las actividades sí favorece el desarrollo de las actividades educativas: mientras que el 30% respondieron a veces: seguido de un 20% que respondieron la supervisión de las actividades no favorece el desarrollo de las actividades educativas

GRÁFICA Nº 8
¿LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES FAVORECE EL
DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS?



3.2. PROPUESTA TEÓRICA

3.2.1. Denominación

“Programa de estrategias de comunicación para optimizar la calidad educativa del personal docente y directivo”.

3.2.2. Fundamentación

Es importante desarrollar la propuesta ya que permitirá fomentar la calidad educativa, ante la crisis educativa del país nuestro compromiso es implementar un programa de estrategias de comunicación, en donde sus miembros trabajen motivados, buscando el bienestar de los docentes y sus alumnos. Disminuir la problemática educativa de la institución es necesaria, que responda a las necesidades de la comunidad y la sociedad; por lo que se propone estrategias motivadoras en donde participe toda la institución educativa, mediante un equipo de trabajo responsable que garantice la integración e identidad, bajo el consenso participativo de los integrantes de la institución.

Se trabajará teniendo la base científica de la Teoría Crítica o Escuela Frankfurt, que se comprometen con el cambio social. Cuestiona el papel de los medios en el refuerzo de la ideología dominante.

Esta Teoría plantea que el ser humano tiene la intencionalidad de profundizar su conocimiento sobre tres elementos de socialización que han permitido su constitución como género: el trabajo, el lenguaje, y la interacción social. Estos elementos de socialización generan respectivamente un interés técnico, un interés práctico y, un interés emancipatorio cada uno con sus propias lógicas. El técnico cuya finalidad es elaborar explicaciones, es decir establecer relaciones causa-efecto, de

los fenómenos de la realidad para transformarla y reproducir los más productivos en condiciones diferentes.

Luego tenemos el sustento de la Teoría prospectiva: Gastón Berger, explica los posibles futuros, no sólo por los datos del pasado sino fundamentalmente teniendo en cuenta las evoluciones futuras de las variables (cuantitativas y sobretodo cualitativas) así como los comportamientos de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, ilumina la acción presente y aporta mecanismos que conducen al futuro aceptable, conveniente o deseado.

La presente propuesta permitirá profundizar los conocimientos de los docentes, poniendo los conocimientos teóricos con la práctica a fin de dar solución a los problemas detectados en el aula. Además se utilizarán los métodos científicos que permiten la realización de un adecuado análisis.

3.2.3. Diseño

El diseño es el descriptivo – propositivo.

3.2.4. Desarrollo

El eje principal del programa de estrategias de comunicación consiste en fomentar la calidad educativa entre docentes y estudiantes, a la vez que busca mejorar e incrementar las adecuadas relaciones interpersonales.

Para ello formarán equipos acordes a las necesidades de los docentes, de tal manera que permita la calidad educativa con la utilización de estrategias y métodos activos.

Por otro lado tenemos la preparación y capacitación constante de la plana directiva y docentes a través de la realización de diferentes charlas y conferencias dentro y fuera del plantel, con especialistas de reconocida trayectoria académica, que contribuyan a la reflexión del quehacer científico.

De acuerdo a las necesidades se utilizarán como estrategias los siguientes:

- Talleres cooperativos de trabajo en equipo con los docentes y personal directivo
- Dinámicas Abiertas

3.2.4.1. Talleres Cooperativos

Los talleres cooperativos son “reuniones colectivas programadas, del tipo grupo focal, para obtener información cualitativa que complementa y profundiza la información obtenida mediante las encuestas de opinión”.²⁶

Objetivo

Lograr la participación activa de los docentes para fomentar la calidad educativa.

Funcionamiento

Trabajo en equipo

²⁶ Consorcio de _____. (2005). *Gestión de la calidad para instituciones de educación superior. Proceso de autoevaluación y acreditación*. Lima-Perú: Taller de diseño. Pág. 69

Se desarrollarán dos talleres para docentes. El primer taller será denominado “Trabajando en equipo”, el segundo taller será denominado “El trabajo en equipo y la calidad educativa”, los cuales estarán a cargo del docente responsable de la investigación.

El primer taller será realizado a cargo de una especialista quien dará a conocer aspectos teóricos sobre la calidad educativa, para luego ponerlos en práctica. Para ello les presentará dos videos en donde harán un análisis sobre el video observado. Para ello formarán grupos de 2 docentes, los cuales al finalizar la exposición de la especialista y después de observar los videos analizarán y harán un trabajo en equipo, que sintetice y brinde un análisis sobre los videos presentados.

Finalmente para reforzar la exposición y los videos presentados se hará una dinámica en donde serán agrupados aleatoriamente por el especialista para que trabajen en equipo sobre un tema controversial de actualidad, para luego ser expuesto por un integrante.

El segundo taller denominado “El trabajo en equipo y la calidad educativa”, tiene como objetivo propiciar la calidad educativa de los participantes. Para ello se les indicará que tendrá una duración de 20 minutos de charla y 40 minutos para que interactúen y puedan poner en práctica lo aprendido en la charla, para ello también se elegirán temas que sea de interés de los participantes.

También serán agrupados al azar por la especialista a fin de que tengan la capacidad de trabajar cooperativamente con cualquier colega.

Cada grupo trabajará constituido por tres docentes, quienes analizarán y presentarán un resumen esquemático del tema propuesto, para ello se considerará las ventajas y desventajas que presenta el tema, así como las sugerencias y alternativas de solución que proponen los participantes.

Se concluirá el taller comentando sobre la importancia de mantener la calidad educativa y las características ventajosas que presenta el trabajo de equipo.

3.2.4.2. Dinámicas abiertas

Son juegos que se utilizan para fomentar la participación de los integrantes.

Objetivo

Lograr la participación activa de los docentes para fomentar habilidades comunicativas que favorezca la calidad educativa.

Funcionamiento

Se realizarán 3 dinámicas, la primera es denominada “Trabajando en equipo aprendo mejor”; la segunda dinámica es “La importancia de la calidad educativa”; y la tercera actividad se le denominará “Comunicándonos”.

En cada estrategia los docentes trabajarán en grupos de 2, a cada grupo se le asignará tareas específicas y límites de tiempo. Luego, se les pedirá que informen parte de la tarea, qué problemas tuvieron y cómo resolvieron sus problemas. Esto provee una excelente manera para que los docentes

logren una mejor calidad de trabajo grupal. Les permitirá estas actividades a los docentes descubrir habilidades cuando trabajan en grupos pequeños en unas tareas escogidas antes de leer o recibir explicaciones.

Para la segunda actividad los docentes serán reunidos en el auditorio en donde participarán activamente en los talleres.

Cada actividad se cerrara reforzándolos con comentarios sintéticos de los temas tratados, apoyándose para ello en la sección de premisas y contenido correspondiente a esta sesión.

Al finalizar la actividad se comunicará a los docentes cuando será el siguiente taller.

Para cada taller se utilizará siempre un video con el fin de reforzar el tema tratado.

3.2.5. Evaluación

La evaluación será realizada de la siguiente manera:

a) Evaluación de inicio

- Diagnóstico e identificación del problema.

b) Evaluación de proceso

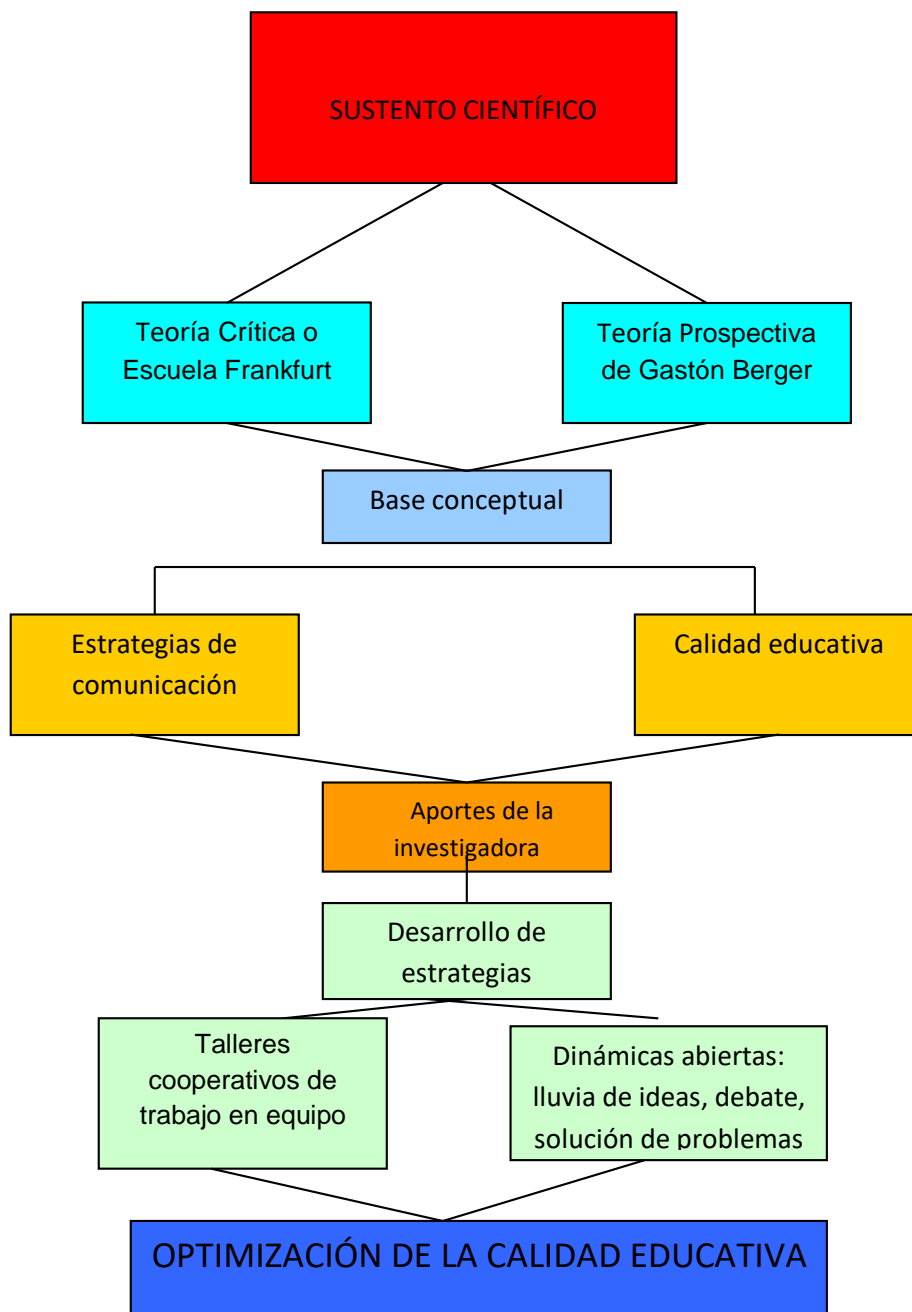
- Aplicación y desarrollo de los seminarios.

- Aplicación de los talleres.
- Manejo de estrategias.
- Trabajo individual y en equipo
- Participación activa.
- Evaluación de avance.

c) Evaluación final

- Aplicación de post evaluación, para ver el logro de objetivos y metas propuestas.

3.3. MODELO TEORÍCO



CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se ha encontrado que el 80% de los docentes respondieron sí, en la institución educativa se reflejan reuniones improvisadas.

Se ha encontrado que el 90% de los docentes respondieron sí, es deficiente la planificación del desarrollo de las actividades de la institución educativa.

El 70% respondieron en la institución educativa sí existe desorganización en el cumplimiento de las funciones.

Con la aplicación del Programa de estrategias de comunicación se logrará optimizar la calidad educativa del personal docente y directivo de la I.E John Lake.

RECOMENDACIONES

1. Las instituciones educativas deben aplicar el Programa de estrategias de comunicación y la propuesta expuestos en esta tesis, para que sean valorados y adaptados a los diferentes escenarios educativos que presenten similar problemática.
2. La propuesta del Programa de estrategias de comunicación debe servir como elemento motivador a otros educadores, para desarrollar nuevas propuestas y alternativas para optimizar la calidad educativa.
3. El Ministerio de Educación a través de seminarios y talleres debe propiciar la motivación de los docentes para que se propicie la calidad educativa, teniendo en cuenta la planificación, organización y control de las actividades en base a los objetivos propuestos por la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- ALMEYDA Tarazona, José A. y Orlando Almeida Sáenz. (2004). Novedoso manual de administración y supervisión educativa. Editorial EDIGRABER. Lima-Perú. Pág. 11
- ARANIBAR Melgar, Eliana. *Satisfacción y enfoque hacía el cliente*. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Pág. 1
- BECERRA Saavedra, Pilar Julia. *Comunicación y relaciones humanas*.
- CALERO Pérez, Mavilo. (1994). *Hacía la excelencia de la educación*. Lima-Perú: San Marcos. Págs. 48-49
- Consorcio de universidad<des. (2005). *Gestión de la calidad para instituciones de educación superior. Proceso de autoevaluación y acreditación*. Lima-Perú: Taller de diseño. Pág. 69
- Conferencia presentada por el Prof. Mujica, Francisco, en ocasión del seminario “Prospectiva, de la Tecnología en Bolivia” La Paz, 2002
- Contacto FORO. Publicación de Foro educativo. Julio 2002 – Años 5
- DE la Orden, Hoz A. (1988). *Calidad de la educación*. Madrid: Bordón. Págs. 149-162
- FUENTES CH. Miguel. *Tecnologías Sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*. Pág. 38
- GARCÍA Hoz, Víctor. (1979). *La calidad de la educación*. Madrid: Bordón. Págs. 165-178
- Informe Quedándonos atrás. (2001). *Comisión Internacional educación, equidad y competitividad en América Latina y el Caribe – UNESCO*

- KOONTZ, Harold y Heinz Weirich. (1994). Administración. México: Mc Graw Hill Iberoamericana. Pág. 243.
- LÓPEZ Reyes, Alex. (2006). Estudio y aprendizaje: técnicas, consejos y más. Perú: Mirbet. Pág. 16
- LIZÁRRAGA Febres, Jesús y Campos tejada, Saúl. (2004). *Hacia la búsqueda de la calidad educativa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Pág. 65
- MENDOZA Huerta, Juan. *Comportamiento Humano*. Pág. 69
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2007). Ley General de Educación, Ley N° 28044, artículo 13, Capítulo 3, Título Segundo
- MOVIMIENTO PEDAGÓGICO. Calidad de la Educación en medio de la pobreza. Pág. 15.
- Proyecto Educativo Institucional de la IEC. Jonh G. Lake, 2014
- RIBES Iñesta, Emilio. *Problemas conceptuales en el análisis del comportamiento humano*. Pág. 55

Internet

ALVARADO Tarazona, Julio. El problema educativo en el Perú.

<http://www.redem.org/boletin/boletin150809g.php>

CATAÑO, Natalia Andrea. Baja la calidad educativa en Colombia.

<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-112655.html>

ANEXOS

CUESTIONARIO APLICADO A LOS DOCENTES SOBRE CALIDAD EDUCATIVA

Queridos maestros;

A continuación le presentamos una serie de preguntas de las cuales deberá marcar una sola respuesta que considere correcta.

1. ¿En la institución educativa se reflejan reuniones improvisadas?
 - a) Sí
 - b) A veces
 - c) No

2. ¿Considera deficiente la planificación del desarrollo de las actividades de la institución educativa?
 - a) Sí
 - b) A veces
 - c) No

3. ¿Existen roles distorsionados entre los docentes y directivo?
 - a) Sí
 - b) A veces
 - c) No

4. ¿En la institución educativa existe desorganización en el cumplimiento de las funciones?
 - a) Sí
 - b) A veces
 - c) No

5. ¿En la institución educativa se observa interrupciones durante el desarrollo de las sesiones de aprendizajes?
- a) Sí
 - b) A veces
 - c) No
6. ¿Es deficiente la organización de las funciones del personal docente?
- a) Sí
 - b) A veces
 - c) No
7. ¿Existen deficiencias en el control de las actividades educativas?
- a) Sí
 - b) A veces
 - c) No
8. ¿La supervisión de las actividades favorece el desarrollo de las actividades educativas?
- a) Sí
 - b) A veces
 - c) No

Gracias por su colaboración colegas